

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

Віталія Євгенівна ЛЕЩЕНКО

КУРСОВА РОБОТА

**КОНФІГУРАЦІЯ ВЕЧІРКИ НА 40 ПЕРСОН У СПЕЦІАЛІЗОВАНІЙ
ЗАКУСОЧНІЙ «ПІЦЕРІЯ» З ПРИВОДУ ЗМОВИН**

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

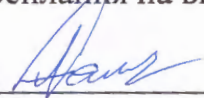


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач



(підпис)

Віталія ЛЕЩЕНКО

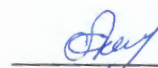
Підсумкова оцінка: 80/c (літера / балів)

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


Віталія Євгенівна ЛЕЩЕНКО

1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ ВЕЧІРКИ НА 40 ПЕРСОН У СПЕЦІАЛІЗОВАНІЙ ЗАКУСОЧНІЙ «ПЦЕРІЯ» З ПРИВОДУ ЗМОВИН**»
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

 Віталія ЛЕЩЕНКО

(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.....	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 використаних джерел	22
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

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

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

Піцерії відносяться до спеціалізованих закусточних. Це одна з найбільш демократичних і поширених на ресторанному ринку концепцій. Ці заклади успішно адаптуються до роботи на фудкортах і відрізняються високою рентабельністю. Популярність піци — смачної і швидкої в приготуванні страви — дозволяє таким закладам активно розвиватися.

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Вечірка з приводу змовин» у спеціалізованій закусточній «Піцерія».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Вечірка» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусточна».
2. Розробити концепцію надання основної послуги «Вечірка з приводу змовин» у закладі ресторанного господарства «Піцерія».
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

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

Піцерія — одна з найбільш демократичних і поширених на ресторанному ринку концепцій. Вона добре адаптується до роботи на фудкортах і відрізняється високою рентабельністю. А популярність піци — смачної і швидкої в приготуванні страви — дозволяє таким закладам активно розвиватися.

Піцерії можна поділити на три види:

- ресторани італійської кухні;
- власне піцерії;
- фаст-фуд.

Найбільша кількість закладів харчування, які спеціалізуються на приготуванні піци, працюють в форматі швидкого обслуговування. Такі піцерії найчастіше розташовуються в легких павільйонах. Орієнтовані ці заклади, перш за все, на споживачів з невисокими доходами. Основа їх асортименту — власне піца, її доповнюють безалкогольні напої і пиво, а також невеликий вибір салатів. На місці продажів виробництво не передбачено, часто не буває і столової меблі для споживачів. Готова піца розігрівається, як правило, в НВЧ-печі, а готові порційні салати зберігаються в холодильній вітрині.

Власне піцерії — це заклади, які пропонують більш широкий асортимент готових страв. Піца в них продовжує залишатися головним продуктом, але в той

же час пропонується широкий асортимент популярних салатів, закусок і гарячих страв, не завжди італійських.

Італійські ресторани працюють, в основному, в середньому, демократичному ціновому сегменті і можуть позиціонувати себе і як піцерії, і як італійські ресторани. Піца в них — не основне меню. Широкий асортимент включає в себе популярні італійські страви, а також страви інших кухень, перш за все, місцевої. Часто асортимент закладів нижнього цінового діапазону мало відрізняється від асортименту підприємств самообслуговування. Ці заклади розташовуються поблизу популярних місць відпочинку городян, в спальних районах і в ділових частинах міста. У всіх цих місцях вони можуть бути успішні.

Піцерії, як заклади ресторанного господарства, мають великий успіх у молоді, як у дівчат, так і у юнаків.

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

Однак при проведенні замовної вечері розважальна програма є доречною. Тому норма площі зали на одну персону має бути не меншої ніж $2 m^2$ [4].

1.2 Характеристика приводу сервісу

Змовини — це одна з частин традиційного весільного обряду, під час якої відбувається офіційне оголошення закоханої пари про рішення одружитися. Після укладення заручин юнак стає нареченим, а дівчина — нареченою. Вечірка з приводу змовин проводиться, щоб відсвяткувати згоду пари на шлюб і допомогти майбутнім гостям весілля, щоб дізнатися один одного.

Час між змовинами і весіллям потрібен для того, щоб молоді люди могли перевірити силу своїх почуттів один до одного і переконатися в тому, що вони надходять вірно. До того ж в цей період зазвичай вирішуються всі організаційні питання з приводу весілля.

Нерідко поняття «заручення» і «змовини» плутають. Але це не одне і те ж. Заручини — це релігійний обряд, який проводиться в церкві в присутності священнослужителів. Під час церемонії заручення молоді люди обмінюються обручками. Змовини не є релігійним заходом. Вони можуть відбутися вдома у нареченої або в ресторані.

Спочатку змовини мали вигляд звичайних вечірок, на яких батько майбутньої нареченої несподівано оголошував про заручини своїм гостям. Мета змовин полягала в тому, щоб поділитися новиною про згоду на шлюб з членами сім'ї і друзями. Ніхто з гостей не повинен був знати про змовини до їх оголошення.

У Стародавній Греції змовини були комерційною угодою. По суті, це був усний договір, укладений між чоловіком, який видавав жінку заміж (зазвичай її батьком) і нареченим. Наречена не була присутня.

У шотландській традиції ритуал змовин зазвичай закінчувався танцювальною вечіркою для всієї громади.

У наш час вечірка з нагоди змовин може відзначати раніше оприлюднене рішення. Це вечірка, як і будь-яка інша, за винятком того, що зазвичай вимовляються тости або мови, щоб оголосити про майбутнє весілля.

Хоча це варіюється, змовини відбувається на початку процесу планування весілля. Подарунки ніколи не є обов'язковими, і якщо хтось з гостей приніс подарунок, він повинен бути невеликим і дешевше, ніж типовий весільний подарунок.

У Сполучених Штатах боку участі в даний час є більш поширеною практикою на північному сході, особливо в районі Нью-Йорка, хоча вони також стають все більш поширеними на південному сході. в більшості інших частин країни відносно небагато пар мають їх. На відміну від публікації оголошення про шлюб, заручини ніколи не була потрібна.

Строгих правил, які регулюють, як потрібно влаштовувати вечірку з нагоди змовини, немає. Закохані вирішують, яким чином провести цю подію, в залежності від своїх уподобань. Тривалість вечірки з приводу змовин буде складати до 3 годин в залежності від обсягів анімаційної програми. Тому загальний вихід їжі на одну персону має бути 1,0 кг без врахування кількості хліба та соусів.

1.3 Концепція сервісу

Розглянуті відомості дозволяють розробити концепцію сервісу.

Таблиця 1.1 — Концепція сервісу.

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу за приводом	Неофіційний
Вид сервісу за розміщенням	За столом
Форма обслуговування офіціантами	Часткове обслуговування
Стіл для почесних гостей	Є
Форма столів для ординарних гостей	Прямокутні, восьмимісні, зіставні
Розташування ординарних гостей за столом	З усіх боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,7
Норма обслуговування ординарних гостей	20
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м ²	2,0
Схема розміщення столів	Розосереджена, в англійському стилі
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Молодіжна вечеря
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Відсутні
Тривалість сервісу, год.	3
Загальний вихід їжі на персону, г	1000
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	4
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі страви Десерт Гарячі напої
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
гарячі закуски	Не застосовне
перші страви	Не застосовне
другі страви	Russian style
десерти	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 [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 овочеve (помідори, огірки, перець болгарський)	100	40	200	20
	Асорті з солінь (огірки, помідори, маслини)	100	40	200	20
	Піца				
	Піца Маргарита	125	40	1000	5
	Піца Регина	125	40	1000	5
	Піца з морепродуктами	125	40	1000	5
	Піца гавайська	125	40	1000	5
	Десерт				
	Морозиво в асортименті	100	40	100	40
	Фруктова ваза (полуниця, банани, яблука, виноград, груші, ківі, апельсини, грейпфрути)	250	40	2000	5

Загальний вихід страв за меню на персону складає 1050 г.

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
	Алкогільні напої				
	Шампанське	150	6,0	0,7	8
	Десертні та лікерні вина	100	4,0	0,5	8
	Пиво				
	Пиво кегове в асортименті	500	20,0	—	—
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	200	8,0	1,0	8
	Вода столова	200	8,0	0,5	16
	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 [4].

Отже, потрібно залучити $40 / 20 = 2$ сервісних працівників.

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

Таблиця 2.3 — Склад сервісної бригади

№ п/п	Професія	Кваліфікація	Кількість	Завдання
1	Офіціант	4 розряд	1	Готує зал до обслуговування. Полірує посуд, прибори. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні та подає. Прибирає використані предмети
2	Бармен-офіціант	5 розряд	1	Керує роботою офіціантів. Отримує предмети сервіровки. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні та подає. Розраховується зі споживачами. Здає виручку в головну касу.
	Разом		2	

2.4 Розрахунок кількості і підбір столових меблів

Розрахунок кількості і підбір столових меблів складається з трьох етапів:

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

При наданні сервісу прийняте розсаджування гостей за п'ятьма банкетними столами, які розставлені розосереджене, по 8 персон за столом

Для надання сервісу планується застосувати столи обідні 4-х місні, розмірами 1250 мм × 800 мм × 750 мм. Вони будуть зіставлені по 2 столи. Разом знадобиться 10 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 одномісних.

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

Таблиця 2.4 — Підбір столових меблів

№ п/п	Найменування меблів	Характеристика	Розміри, мм	Кількість
1	Стіл ресторанний, 4-місний	прямокутний	1250×800×750	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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Столики будуть накриватись скатертинами розміром 208 см × 173 см. Використовуючи формулу (3) отримуємо для кожного банкетного столу:

$$K_{\text{стіл}} = (0,5 \cdot 4 \cdot 0,7 + 2 \cdot 0,4) / 2,08 = 1,05 \approx 1 \text{ скатертина.}$$

Отже, для накриття 5 банкетних столів потрібно 5 скатертин.

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 $1,1 \cdot 40 = 44$ 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	208 × 173	5
Полотняні серветки	45 × 45	44
Ручники	35 × 80	4
Рушники	100 × 40	3
Разом		56

2.6 Генерування замовлення-рахунку

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

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ

3.1 Вибір стилів подавання страв

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

Таблиця 3.1 — Вибір стилів подачі страв

Найменування страви	Метод подачі	Характеристика
Холодні закуски та страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
Гарячі страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
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
Холодні закуски та страви				
Асорті овочеve (помідори, огірки, перець болгарський)	Салатна ваза	Щипці	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Асорті з солінь (огірки, помідори, маслини)	Салатник	Салатна ложка		
Піца				
Піца Маргарита	Кругле блюдо	Щипці	Мілка столова тарілка	Основний набір
Піца Регина	Кругле блюдо	Щипці		
Піца з морепродуктами	Кругле блюдо	Щипці		
Піца гавайська				
Десерт				
Морозиво в асортименті	—	—	Кремanka	Чайна ложка
Фруктова ваза (полуниця, банани, яблука, виноград, груші, ківі, апельсини, грейпфрути)	Фруктова ваза	—	—	—

Багатопорційний посуд використовується ємністю 8 порцій. Кількість допоміжних приборів дорівнює кількості багатопорційного посуду. Кількість індивідуального посуду і приборів дорівнює кількості гостей з 10 %-ним запасом.

3.3 Розробка схеми дислокації сервісу

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

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

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

де S — розрахункова площа приміщення, м^2 ;

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

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

Отже, потрібно $2,0 \cdot 40 = 80 \text{ м}^2$.

3.4 Проектування графіку надання сервісу

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

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

Графік надання сервісу наведено в табл. 3.3

Таблиця 3.3 — Графік надання сервісу

№ п/п	Час	Зміст активності	Офіціанти, розряд	
			IV	III
1	19 ⁰⁰ – 19 ¹⁰	Розстановка столів та стільців		+
2	19 ¹⁰ – 19 ²⁰	Отримання столового посуду, приборів та білизни	+	
3	19 ²⁰ – 19 ³⁰	Підготовка приборів	+	+
4	19 ²⁰ – 19 ³⁰	Підготовка скляного посуду		+
5	19 ³⁰ – 19 ⁴⁵	Сервіровка столів	+	+
6	19 ⁴⁵ – 20 ⁰⁰	Розстановка закусок, напоїв, хліба	+	+
7	20 ⁰⁰	Зустріч гостей	+	
8	20 ⁰⁵ – 20 ¹⁰	Розсаджування гостей	+	+
9	20 ¹⁰ – 21 ⁵⁰	Подавання гарячої страви		+
10	20 ¹⁰ – 22 ¹⁰	Анімаційна програма		
11	22 ⁰⁰ – 22 ¹⁰	Убирання використаних тарілок та приборів		
12	22 ¹⁰ – 22 ²⁰	Подавання десертів		
13	22 ³⁵ – 22 ⁴⁵	Подавання гарячих напоїв	+	+
14	23 ⁰⁰	Остаточний розрахунок	+	
15	23 ⁰⁰ – 23 ¹⁵	Проводження гостей		+
16	23 ¹⁵ – 23 ³⁰	Прибирання посуду та приборів	+	+
17	23 ³⁰ – 23 ⁴⁵	Прибирання столів		+
18	23 ⁴⁵ – 23 ⁵⁵	Здавання використаної білизни	+	
19	23 ⁴⁵ – 24 ⁰⁰	Розстановка столів та стільців		+

ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Вечірка» у закладі ресторанного господарства типу «Спеціалізована закусточна». Встановлено, що надання нових послуг сприяють бізнесовому розвитку закладу.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Вечірка з приводу змовин» у закладі ресторанного господарства «Піцерія». Доцільно використовувати банкетне оформлення страв, які є звичними для закладу харчування.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які необхідно залучити для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити сервісну бригаду у складі двох робітників, один із яких (офіціант-бармен V 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 вечірки у 3 години.

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРИ

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 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) _____							
ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК № (с розрахунковим документом) на _____ чоловік							
Замовник _____ (організація або приватна особа, прізвище, ім'я, по батькові)							
Найменування залу _____							
Дата та час обслуговування _____							
Замовлення-рахунок склав: _____				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			X	Разом			X
Ціни та сума перевірені _____ (посада) _____ (підпис) _____ (прізвище, ім'я, по батькові)							
Аванс № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.				Доплата № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.			
За квіти за кв. № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.							
Отримано разом _____ (прохосом) _____ грн. _____ коп.							
Касир _____ (підпис) _____ (прізвище, ім'я, по батькові) Чеки 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

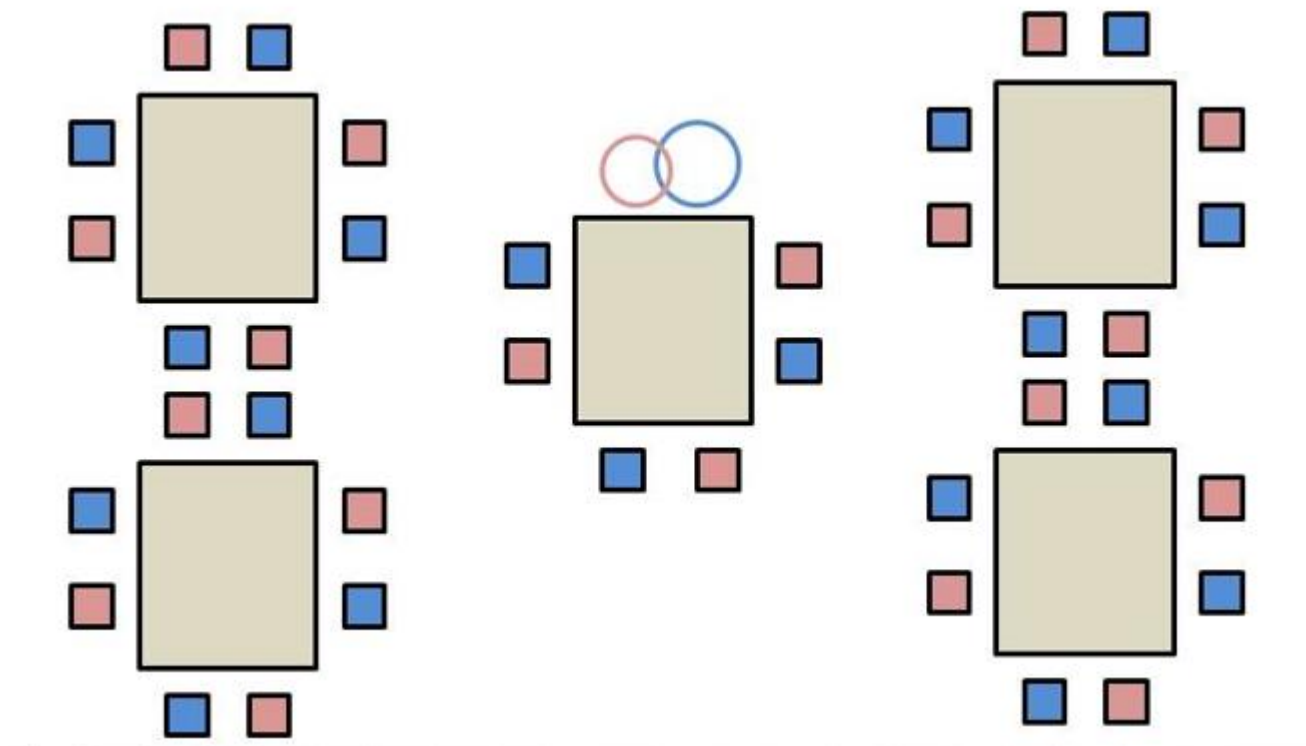


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу