

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

**Ігор Віталійович ЖУК**

**КУРСОВА РОБОТА**

**КОНФІГУРАЦІЯ ДІЛОВОГО СНИДАНКУ У РЕСТОРАНІ НА 48  
ПЕРСОН З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ КОМЕРЦІЙНОЇ ВИСТАВКИ**

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

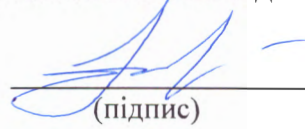


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач



(підпис)

Ігор ЖУК

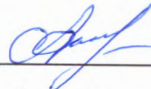
Підсумкова оцінка: 60/E (літера / балів)

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

Ігор Віталійович ЖУК

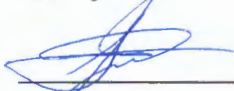
1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ ДІЛОВОГО СНІДАНКУ У РЕСТОРАНІ НА 48 ПЕРСОН З ПРИВОДУ ВІДКРИТТЯ КОМЕРЦІЙНОЇ ВИСТАВКИ**»
2. Термін подання завершеної курсової роботи на кафедру – 30.11.2023 р.
3. Графік виконання роботи

Назва етапів виконання або структурних елементів роботи (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  
  
Ігор ЖУК  
(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 .....	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

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

Розвиток ринкових відносин вимагає від ресторанного бізнесу професіоналізму [2]. Сучасний ресторанний бізнес структурується та розвивається в напрямках підвищення якості обслуговування, створення продуманих та затишних інтер'єрів, впровадження науково обґрунтованого асортименту страв.

Діловий сніданок влаштовується в ранкові часи. Сніданок триває зазвичай не більше години, з яких до 45 хв. гості проводять за столом, а 15 хв. — за кавою або чаєм. Подають за сніданком одну-дві холодні закуски, гарячу рибну або м'ясну страву та десерт [3].

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Діловий сніданок на 48 персон» у закладі ресторанного господарства типу «Ресторан».

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Діловий сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Ресторан».

2. Розробити концепцію надання основної послуги «Діловий сніданок» у закладі ресторанного господарства типу «Ресторан».

3. Визначити потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваного сервісу.

4. Спроекувати програму якості сервісу.

Курсова робота відповідає науково-дослідній роботі кафедри туристичного та готельного бізнесу за темою «Світовий та вітчизняний досвід функціонування туристичних дестинацій».

Загальний обсяг курсової роботи становить: 21 сторінку основного тексту, 2 додатки, 9 таблиць та 4 рисунки.

## РОЗДІЛ 1

### ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

#### 1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Ресторан — це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів [4].

Термін «Ресторан» є похідним словом від французького слово «restaurants», яке перекладається як «укріплювальний, відновлювальний». За часом обслуговування ресторани поділяються на: швидкого обслуговування і звичайні; за методами обслуговування — обслуговування офіціантами і самообслуговування. Розрізняють спеціалізовані ресторани: рибний ресторан, ресторан національної кухні.

Повносервісні ресторани — це різновид ресторану з обслуговуванням офіціантами та значною часткою фірмових та замовних страв і (або) напоїв у продукції власного виробництва [4]. Повносервісні ресторани пропонують Гостям комплекс різних послуг, які за своїм характером можна поділити на основні та додаткові. До основних послуг ресторанів відносяться наступні види діяльності [3]:

- послуги з харчування;
- послуги з виготовлення кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з організації обслуговування споживачів;
- послуги з організації дозвілля.

В перелік додаткових послуг ресторанів входить наступне:

- бронювання місць;
- банкомати;
- пункти обміну валют;
- розраховування за кредитними картками;
- дисконтні картки;
- міські телефони-автомати;

- міжміські телефони-автомати;
- супутникове телебачення;
- інтернет;
- факс;
- продаж сувенірів, преси, аудіокасет тощо;
- продаж живих і штучних квітів;
- комплектування і пакування сувенірів, квітів тощо;
- виклик таксі і (або) транспортні послуги закладу (автопостачання);
- чищення одягу;
- дрібне лагодження одягу;
- чищення взуття;
- лагодження взуття;
- камера схову;
- сейф;
- медичні послуги (медичний пункт);
- фотопослуги;
- ігрові автомати, азартні ігри;
- більярд, дартс, боулінг, міні-гольф тощо;
- організування видовищ;
- дискотека;
- музика;
- доглядання дітей;
- доглядання домашніх тварин;
- обслуговування в автомобілях;
- організування проведення конференцій, семінарів тощо (конференц-зал);
- організування бізнес-ланчів;
- постачання їжі, напоїв з обслуговуванням;
- організування бенкетів;
- продаж продукції на винос;
- організування відкритого майданчика для харчування.;



## 1.2 Характеристика приводу сервісу

Сніданком звичайно називають 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.

Діловий сніданок влаштовується в ранкові часи. Починається він не пізніше 8-00 або 8-30. Діловий сніданок має тривалість звичайно не більше години, з яких до 45 хв. гості проводять за столом, а 15 хв. — за кавою або чаєм. Подають за діловим сніданком одну-дві холодні закуски, гарячу рибну або м'ясну страву, десерт та гарячі напої [3].

На діловий сніданок запрошують обмежену кількість гостей. Перед сніданком гостям дозволяється запропонувати аперитив. Тости та спеціальні виступи не вимовляються. Можлива пропозиція коньяків або лікерів до чаю або кави.

При наданні сервісу безпосередньо у підприємстві ресторанного господарства, класифікаційною ознакою методу обслуговування є спосіб отримання їжі і доставки її до місця споживання. За цією ознакою розрізняють наступні методи:

- самообслуговування;
- обслуговування офіціантами;
- комбіновані методи.

При обслуговуванні офіціантами поділ здійснюється за такими ознаками:

- участь персоналу в обслуговуванні;
- спосіб розрахунку зі споживачами;
- організація роботи офіціантів;
- повнота обслуговування.

Для надання сервісу, згідно з завданням на КР, доцільно обрати наступні його характеристики: часткове обслуговування офіціантами з наступним розрахунком. Організація роботи офіціантів — бригадна форма, за повнотою обслуговування — обслуговування споживачів без проведення культурно-масових заходів. 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
Форма столів для ординарних гостей	Квадратні
Розташування ординарних гостей за столом	З двох боків
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	Не застосовне
Норма обслуговування ординарних гостей	12
Наявність анімації	Ні
Норма площі на персону, м <sup>2</sup>	1,6
Схема розміщення столів	Розосереджене
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Американський сніданок
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Відсутні
Тривалість сервісу, год.	1,0
Загальний вихід їжі на персону, г	500
Вихід напоїв на персону, мл	300
Кількість перемін страв	3
Послідовність перемін страв	Холодні закуски Гарячі страви Десерти
Метод подачі страв за видами:	
холодні страви та закуски	Russian style
другі страви	European style
десерти	Russian 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 [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.
	Гастрономічні товари				
41	Масло вершкове (порціями)	15	48	15	48
	Холодні закуски та страви				
43	Сьомга малосольна (порціями) з лимоном	50/14	48	50/14	48
55	Салат із свіжих огірків	100	48	100	48
158	Ростбїф з овочами та хрінном	75/75/25	48	75/75/25	48
	Гарячі страви				
473	Омлет, фарширований овочами	125	48	125	48
	Десерти				
	Рогалик з джемом	1 шт.	48	1 шт.	48
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	30	48	15	96
	Хліб житній	15	48	15	48

Загальний вихід гарячих страв та холодних страв і закусок на персону складає 550 г без врахування маси соусу та 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.

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				
	Лікер «Frangelico Liqueur»	15	0,7	0,7	1
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	100	5,0	1,0	5
	Вода столова	100	5,0	0,5	10
	Гарячі напої				
	Чай з лимоном	200	48 порцій	—	—
	Кава	150	48 порцій		

Передбачається, що лікер з горіховим смаком Гості, за бажанням, будуть додавати у гарячі напої (чай або каву).

## 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.

Число значення норми обслуговування на одного офіціанта вказано у табл. 1.2 і дорівнює 12 [6]. Отже, потрібно залучити  $48 / 12 = 4$  офіціантів.

При підборі сервісного персоналу з урахуванням потрібного рівню їх професійної компетентності доречним є прийняття до уваги інформації, яка міститься у Випуску 65 ДКХПП [7]. Склад сервісної бригади наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 — Склад сервісної бригади

№ п/п	Професія	Кваліфікація	Кількість	Завдання
1	Офіціант	3 розряд	2	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	2	Керує роботою офіціантів. Отримує предмети сервіровки. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні. Розраховується зі споживачами. Здає виручку в головну касу.
	Разом		4	

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

$$48 / 4 = 12 \text{ столів.}$$

Для сидіння планується застосувати напівкрісла ресторанні одномісні, розмірами 640 мм × 580 мм × 860 мм. Для надання сервісу 50 гостям потрібно застосувати 48 напівкрісел ресторанних одномісних.

При встановленні потреби у підсобних столах та сервантах доцільно прийняти, що їх кількість має бути не менше кількості секторів обслуговування. Оскільки для сервісу залучається чотири офіціанти, то можна визначити 2 сектори обслуговування (рис. Б.1). Приймаємо потребу у двох станціях офіціантів розмірами 1000 мм × 450 мм × 1250 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, 4-місний	Прямокутний	1250×800×750	12
2	Напівкрісло ресторанне		640×580×860	48
3	Станція офіціанта	Багатофункційна	1000×450×1250	2

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 170 см × 130 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  $1,1 \cdot 48 = 53$  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  $2 \cdot 4 = 8$  ручників. 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  $1,2 \cdot 4 = 4,8 \approx 5$  рушників. 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	170 × 130	12
Полотняні серветки	45 × 45	53
Ручники	35 × 80	8
Рушники	100 × 40	5
Разом		78

## 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.

European style визначає подачу страв порційно, коли оформлення страв здійснюється на роздачі. Офіціанти подають страви кожному гостю на індивідуальному столовому посуді.

Russian style характеризується розміщенням страв і кулінарних виробів у багатопорційному посуду на столі. Гості самі приборів перекладають компоненти страв на індивідуальний столовий посуд у потрібній кількості.

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 стіл»
Холодні закуски та страви	Russian style	Подача страв «у стіл»
Гаряча страва	European style	Порційна подача страв
Десерт	Russian style	Подача страв «у стіл»
Гарячі напої	European style	Порційна подача страв

#### 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)	Розетка	Ніж для масла	—	Закусочний ніж
Холодні закуски та страви				
Сьомга малосольна (порціями) з лимоном	Рибний лоток	Щипці	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Салат із свіжих огірків	Салатник 4-х порційний	Салатна ложка	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Ростбіф з овочами та хрінном	Кругле блюдо	Щипці	Закусочна тарілка	Закусочний набір
	Соусник на піріжковій тарілці	Чайна ложка	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Гарячі страви				
Омлет, фарширований овочами	—	—	Баранчик з кришкою	Столова виделка
Десерти				
Рогалик з джемом	Піріжкова тарілка	—	—	—
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Хлібна корзинка	—	Піріжкова 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,  $m^2$ ;

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

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

Отже, потрібно  $1,6 \cdot 48 = 76,8 \approx 80 m^2$ .

### 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	
			V	III
1	7 <sup>00</sup> – 7 <sup>30</sup>	Розстановка столових меблів		+
2	7 <sup>00</sup> – 7 <sup>10</sup>	Отримання предметів сервірування	+	
3	7 <sup>10</sup> – 7 <sup>20</sup>	Підготовка приборів		+
4	7 <sup>10</sup> – 7 <sup>20</sup>	Підготовка скла		+
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>20</sup> – 8 <sup>25</sup>	Прибирання порожніх блюд	+	+
10	8 <sup>20</sup> – 8 <sup>25</sup>	Убирання закусточних тарілок та приборів		+
11	8 <sup>25</sup> – 18 <sup>30</sup>	Подавання гарячої страви	+	+
12	8 <sup>40</sup> – 8 <sup>45</sup>	Прибирання посуду та приборів		+
13	8 <sup>40</sup> – 8 <sup>45</sup>	Подавання гарячих напоїв	+	+
14	9 <sup>00</sup>	Остаточний розрахунок	+	
15	9 <sup>00</sup> – 9 <sup>10</sup>	Проводження гостей		+
16	9 <sup>10</sup> – 9 <sup>30</sup>	Прибирання столів		+
17	9 <sup>30</sup> – 9 <sup>35</sup>	Здавання використаної білизни	+	
18	9 <sup>30</sup> – 9 <sup>40</sup>	Розстановка столових меблів		+

## ВИСНОВКИ

Під час виконання КР було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Діловий сніданок». Встановлено, що починається він не пізніше 8-00 або 8-30, а тривалість надання сервісу не перебільшує одну годину.

2. Розроблено концепцію надання сервісу «Діловий сніданок у ресторані з приводу відкриття комерційної виставки». Доцільно обрати формат сніданку «Американський» (*American breakfast*) з трьома перемінами страв.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити сервісну бригаду у складі двох офіціантів IV розряду та двох офіціантів 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 ресторанах при готелях та міських (загальнодоступних) ресторанах .

**ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ**

- 1) Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний з 1999-03-26]. – Київ : Держстандарт України, 1999. – III, 31 с.
- 2) Архіпов В. В. Ресторанна справа : навч. посібн. / В. В. Архіпов, Т. В. Іваннікова, А. А. Архіпова. — Київ : Центр учбової літератури, 2008. — 384 с.
- 3) Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник : [для вищ. навч. закл.] / За ред. Н. О. П'ятницької. — 2-ге вид. перероб. та допов. — Київ : Центр учбової літератури, 2011 — 584 с.
- 4) Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-03-31]. – Київ : Держстандарт України, 2004. – 12 с.
- 5) Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів, правових, нормативно-правових та інших актів для закладів ресторанного господарства / автор-розробник і укладач: О. В. Шалимінов. – Київ : Арії, 2011. – 992 с.
- 6) Карпенко В. Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. / [В.Д. Карпенко та ін.]. – Київ : НМЦ "Укоопосвіта", 2003. – 248 с.
- 7) Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 65. Торгівля та громадське харчування [Електронний ресурс] : наказ Мін-ва зовн. економ. зав'язків і торгівлі України від 30.11.1999 р. № 918. // ЛІГА:ЗАКОН : офіційний сайт компанії — Режим доступу: <https://tinyurl.com/y45aojqr>. — Станом на 01.02.2019. — Назва з екрану.

**ДОДАТОК А**  
**МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 2**



Рисунок А.1 — Зразок столових меблів для надання сервісу



Рисунок А.2 — Зовнішній вигляд станції офіціанта

Додаток 11 до пункту 2.2 Методичних рекомендацій				Код за ЗКУД 0903127
Заклад (підрприємство) _____				
<b>ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК №</b> (є 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.				З кофейного буфету на _____ год.			
		17	18	19	20		
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.

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ р.

Отримано разом \_\_\_\_\_ (прописом) \_\_\_\_\_ 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.3 — Зразок форми «Замовлення-рахунок»

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

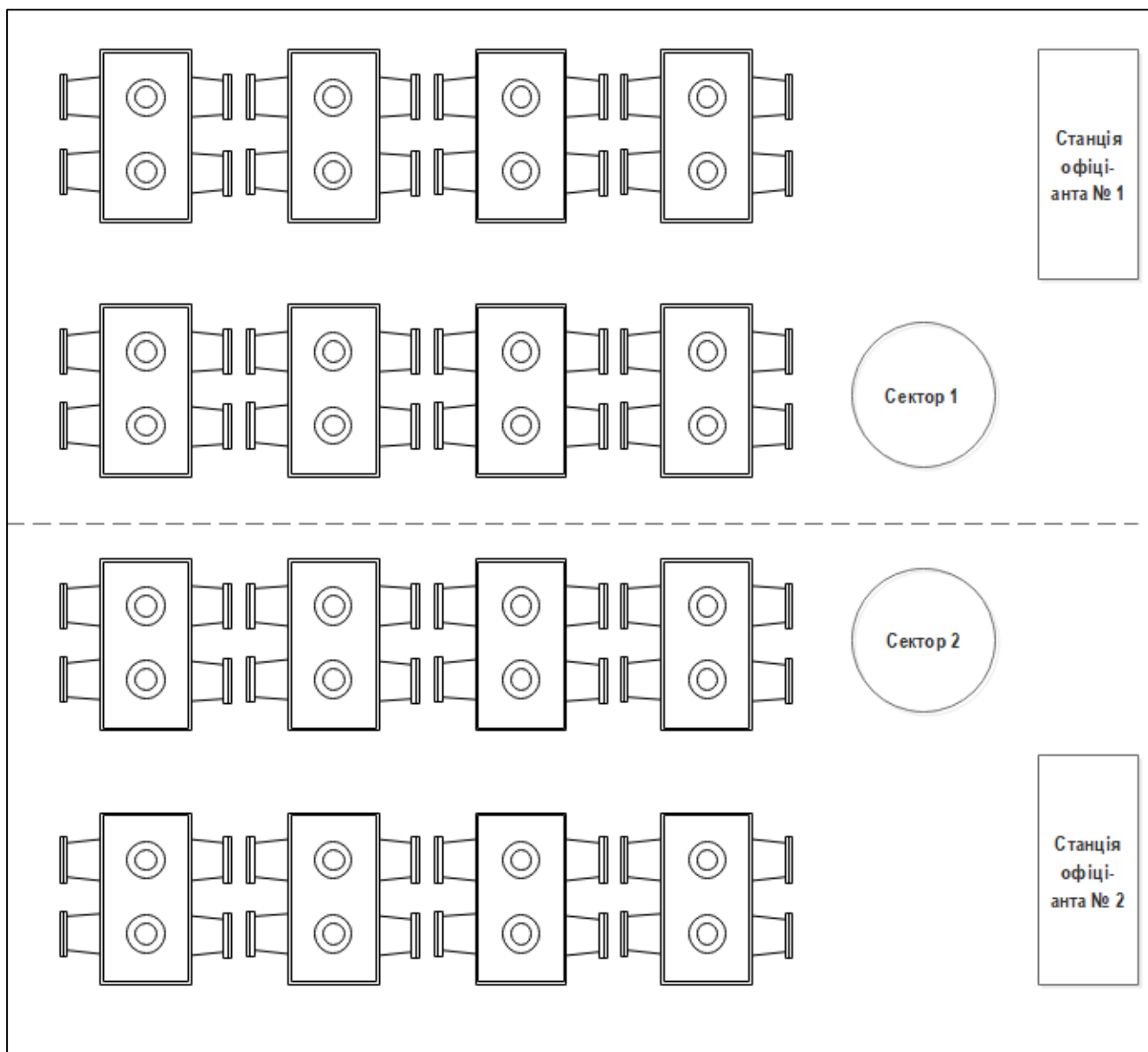


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу