

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

Юлія Володимирівна МАКАРЕНКО

КУРСОВА РОБОТА

КОНФІГУРАЦІЯ ВЕСІЛЬНОГО БАНКЕТУ НА 60 ПЕРСОН У КАФЕ

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

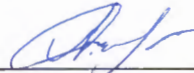


(підпис)

Тетяна МІТЯЄВА

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

Здобувач




(підпис)

Юлія МАКАРЕНКО

Підсумкова оцінка: 60/6 (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

Юлія Володимирівна МАКАРЕНКО

1. **Тема курсової роботи: «КОНФІГУРАЦІЯ ВЕСІЛЬНОГО БАНКЕТУ НА 60 ПЕРСОН У КАФЕ»**
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

 Юлія МАКАРЕНКО
(підпис)

«18» вересня 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ.....	6
1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства.....	6
1.2 Характеристика приводу сервісу	8
1.3 Концепція сервісу	9
РОЗДІЛ 2 РОЗРОБКА ПРОГРАМИ КІЛЬКОСТІ СЕРВІСУ.....	11
2.1 Складання меню банкету	11
2.2 Складання винної карти	12
2.3 Розрахунок кількості і підбір столових меблів	13
2.4 Розрахунок кількості сервісного персоналу.....	15
2.5 Розрахунок і підбір столової білизни	15
2.6 Генерація замовлення-рахунку	17
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ	18
3.1 Вибір методів подачі страв	18
3.2 Підбір столового посуду та приборів	19
3.3 Проектування графіку надання сервісу	21
ВИСНОВКИ	23
ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ.....	24
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	25

СКОРОЧЕННЯ ТА УМОВНІ ПОЗНАКИ

- КР – курсова робота.
ЗРГ – заклад ресторанного господарства.
ЗХ – заклад харчування.
РГ – ресторанне господарство.

ВСТУП

На сьогоднішній день галузь ресторанного господарства швидко розширюється і стає дуже популярною у житті людей. Нема жодного міста, в якому б не було хоча б одного ЗРГ. Ці заклади користуються великим попитом, тому утриматися на ринку ресторанного господарства не є складною проблемою.

Сьогодні люди звикли до активного життя, в якому їм іноді не вистачає часу навіть приготувати їжу вдома. Тут на поміч приходять ЗРГ, такі як підприємства швидкого обслуговування (Далі – ПШО), кафе, їдальні та закусочні. Але коли йде мова про проведення урочистих заходів, таких як День Народження або весілля, потрібно підібрати заклад, який найбільше підійде і задовольнить усі потреби споживача. Найчастіше це – ресторан або кафе. Отже, мета КР полягає у моделюванні конфігурації надання основних та додаткових послуг ЗРГ типу «Кафе».

Об'єкт дослідження – конфігурація основної послуги «Банкет» у ЗРГ типу «Кафе».

Предмет дослідження – конфігурація весільного банкету.

Мета – організація святкування весілля в кафе на 60 персон.

Відповідно до мети роботи ставляться наступні завдання:

1. Розглянути тенденції сучасного обслуговування у ЗРГ типу «Кафе»
2. Розробити концепцію надання сервісу «Банкет».
3. Визначити потребу у кількості ресурсів, які потрібно задіяти для надання досліджуваної послуги.
4. Спроекувати програму якості сервісу.

РОЗДІЛ І

ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Кафе - заклад ресторанного господарства з широким асортиментом страв нескладного приготування, кондитерських виробів і напоїв, в якому застосовується самообслуговування або обслуговування офіціантами. [13]

Кафе, на відміну від ресторану, на класи не поділяється, але має теж свою класифікацію:

Кафе класифікуються за видом обслуговування. Таким чином, бувають кафе із повним обслуговуванням офіціантами, а також кафе із частковим або самообслуговуванням. При самообслуговуванні страви виставляються в залі, і споживач може легко підійти і замовити обрану страву.

Також кафе поділяються за видом страв або напоїв. Наприклад, бувають ЗРГ типу «Кафе» з широким асортиментом страв, напоїв і закупних товарів. Як приклад можна привести: кафе-кава (кав'ярня), кафе-чай (чайний салон), кафе-морозиво і т. д. [2]

Існують спеціалізовані кафе, у яких подають страви певного виду. Це, наприклад, кафе-піца, кафе-варенична, кафе-сосисочна, кафе-млинцева і т. д.

За видом організації бувають інтернет-кафе, кафе-кальян і т. д. За видом контингенту – молодіжне кафе, дитяче кафе, вегетаріанське або дієтичне кафе

Кафе може бути повносервісним або спеціалізованим.

Універсальні кафе із самообслуговуванням реалізують прозорі бульйони з перших страв, другі страви нескладного приготування: млинчики з різними начинками, яєчня, сосиски, сардельки з нескладним гарніром.

Кафе з обслуговуванням офіціантами мають в своєму меню фірмові, замовлені страви, але в основному швидкого приготування.

Складання меню починається з гарячих напоїв (не менше 10 найменувань), потім ідуть холодні напої, борошняні кондитерські вироби (8-10 найменувань), гарячі і холодні страви. [6]

Велику роль у кафе грає інтер'єр. Таким чином, кольорове вирішення, вибір меблів, їх розташування, освітлення та вентиляція може приваблювати споживачів, або навпаки псувати репутацію ЗРГ. Зокрема використовують меблі простої конструкції, звичайно обирають кольорову гаму спокійних та привабливих кольорів. Приміщення вентилуються відповідними вентиляційними приладами або системами. Це дозволяє зберегти мікроклімат у приміщенні, зокрема у торговому залі. Столи та дивани довільної форми, звичайно у кафе використовують столи квадратної або круглої форми. Столи та їх окремі елементи виробляють із різних матеріалів: деревини, деревинно-стружкових та деревинно-волокнистих плит, полімерних матеріалів, плетеної лози, металу, скла тощо. [11]

Норма площі на одне посадочне місце – 1,6 м². Окрім торгового залу, у кафе мають бути, гардероб, вестибюль, туалетні кімнати. [18]

Вестибюль – це приміщення, у яке споживачі потрапляють перед відвідуванням кафе. Зазвичай саме вестибюль складає перше враження про ЗРГ. В цьому приміщенні може знаходитися й гардероб, а також дзеркало, зона відпочинку (диван або крісла, також журнальний стіл). Інтер'єр має бути виконаний в одному стилі із торговим залом.

Туалетні кімнати для відвідувачів потребують ідеальної чистоти, має бути наявні серветки, туалетний папір, мило та проточна вода. Повинна бути налагоджена система вентиляції.

Стосовно меню ЗРГ типу «Кафе», воно, у порівнянні із рестораном, обмежене. Наявна велика кількість холодних та гарячих напоїв, закусок, а також других страв. Кафе реалізує також фірмові страви, кондитерські та борошняні страви.

Складання меню починається з гарячих та холодних напоїв, потім борошняні та кондитерські страви, потім – перші та другі страви.

Посуд використовують зазвичай із нержавіючої сталі, фаянсовий, напівфарфоровий та скляний, він, в основному, відповідає кольоровій гамі та тематиці ЗРГ типу «Кафе». [10]

1.2 Характеристика приводу сервісу

Банкет – це урочистий, званий сніданок, обід чи вечеря, що влаштовується на честь якоїсь особи чи події. Товариські зустрічі, весілля, дні народження та інші заходи – основні причини влаштування банкетів.

Банкети поділяються на офіційні та неофіційні. Причини проведення офіційних – конференції, прийоми іноземних делегацій, річниці та ювілеї, державні свята. Причини проведення неофіційних – товариські зустрічі, весілля, а також інші традиційні свята. [9]

- банкет за столом з повним обслуговуванням офіціантами;
- банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами;
- банкет-фуршет;
- банкет за типом «шведський стіл»

Розміщення гостей за столом на таких банкетах довільне, але для почесних гостей та хазяїна виділяють місця в центрі столу, а при влаштуванні банкету на велику кількість учасників з кількома столами - окремий центральний стіл. В меню включаються найрізноманітніші холодні закуски, соління, маринади. Гостям також пропонують гарячу закуску, одну - дві гарячі страви, десерт, фрукти.

Завершується банкет подачею кондитерських виробів, кави, чаю. Для весіль та урочистостей, які проходять більше 6 годин, кількість їжі на гостя повинна бути не менше 1200 гр. Зазвичай це 1500 гр. з урахуванням святкового торта. [12]

Весілля — комплекс церемоній і обрядів, часто народних традицій, пов'язаних з укладенням шлюбу; має етнічні, релігійні, географічні та інші особливості в різних народів і у різних країнах. [3]

Весілля – це подія, яка хоча б раз відбувається у житті кожної людини, тому святкування її відбувається відповідно – з розмахом. Зібрати велику кількість людей вдома дуже складно, тому кафе вирішує проблему весілля. Це значно спрощує організацію подібного заходу.

1.3 Концепція сервісу

З метою планування якості надання сервісу слід розробити концепцію святкового бенкету. Концепція наведена в Таблиці 1.

Таблиця 1.1– Концепція сервісу

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу	Банкет за столом з частковим обслуговуванням офіціантами
Форма обслуговування	Часткова офіціантами
Стіл для почесних гостей	Так
Норма довжини столу для почесних гостей	1,2 м
Норма обслуговування почесних гостей на 1 офіціанта	4 персони
Форма столів (інших)	Квадрат
Кількість місць за круглим столом	Не застосовано
Розташування гостей за бенкетним столом	Двобічна
Норма довжини бенкетного столу на 1 персону	0,8 м
Норма обслуговування гостей на 1 офіціанта	При частковому обслуговуванні 8 персон
Схема розміщення столів	Ш-подібна розсадка
Ритуальні або тематичні страви	Так
Загальний вихід їжі на персону	1500 г
Кількість змінних страв	6
Послідовність змінних страв	Холодні закуски; салати; гарячі закуски; другі гарячі страви; солодкі страви; весільний торт; напої
Метод подачі страви за видами Холодні закуски Салати гарячі закуски другі гарячі страви солодкі страви весільний торт	в стіл (російський спосіб) російський спосіб російський спосіб європейський спосіб англійський спосіб англійський спосіб

Джерело: [укладено автором]

РОЗДІЛ II

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ КІЛЬКОСТІ СЕРВІСУ

2.1 Складання меню банкету

Меню – це перелік страв та напоїв, рекомендованих споживачам. Є візитною карткою ЗРГ, тому повинне бути узгоджене з концепцією закладу ресторанного господарства, бути зручним і зрозумілим. У меню наявні основні страви та напої, а також винна карта. До розробки і створення меню слід підходити творчо, адже саме такий підхід спонукатиме споживачів замовити більше. [1]

Банкетне меню – це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Підбір страв здійснюється з урахуванням сезону та виду заходу. Для весілля вага страв – від 1,2 до 1,5 кг на одну особу.

Асортимент меню банкету може визначатися характером урочистої події, а також підбирається у відповідності із бажанням клієнтів. Якщо банкет проходить із повним обслуговуванням офіціантами, то усі страви розкладені порційно і подаються кожному гостю окремо. Для банкету з частковим обслуговуванням замовляють більшу кількість холодних страв і закусок. Співвідношення між основними продуктами, включеними у банкетне меню, приблизно таке: м'ясо – 60%, птиця – 25%, риба – 15%. [14]

Таблиця 2.1 – Меню банкету

№	Найменування страви	Вихід г/порція	Кількість порцій	Заг. к-ть шт (г)
Холодні страви та закуски				
1	Овочева нарізка (свіжі овочі)	70	6	500
2	Рулет з грибами і сиром	75	6	500
3	Сирна тарілка (сир «Російський», «Пармезан», «Сулугуні»)	50	6	400
4	М'ясна тарілка (хамон, бекон, шинка, сирокочена ковбаса)	50	6	400

Закінчення таблиці 2.1

5	Канаше з червоною рибою	50	6	400
Салати				
6	Салат «Цезар»	150	20	3000
7	Салат «Весняний»	150	20	3000
8	Салат «Грецький»	150	20	3000
Гарячі закуски				
9	Сирні палички	120	30	4000
10	Жульєн	200	30	6000
Основні страви				
11	Голубці	170	20	4000
12	Лазанья	250	20	5000
13	Рибний стейк	200	20	4000
14	Картопляне пюре	200	60	1200
Солодкі страви				
15	Салат «Фруктовий»	150	30	4500
16	Пудинг	200	30	6000
Десерти				
17	Торт святковий	150	60	9000
18	Морозиво	150	30	4500
19	Каравай	150	30	4000

Джерело: [укладено автором]

2.2 Складання винної карти

До страв підбирають відповідні напої. Традиційно на святі, у даному випадку – на весіллі, має бути шампанське, хоча б у кількості, достатній для першого тосту. Зі стравами краще поєднуються сухе або напівсухе шампанське. Традиційно включають горілку та сухе вино. Орієнтир алкогольних напоїв на одну персону на бенкеті – від 300 г. У виборі алкогольних напоїв допоможе винна карта, яка розробляється відповідно до меню закладу та тематики заходу, що відзначається у певному ЗРГ. [4]

Карта вин – це перелік асортименту, преїскурант вин, який пропонується в ресторані. Досить часто в винну карту включені не тільки вина, а й весь асортимент

алкогольних і безалкогольних напоїв, які пропонуються в кафе. Може включатися до складу основного меню.

Таблиця 2.2 – Винна карта

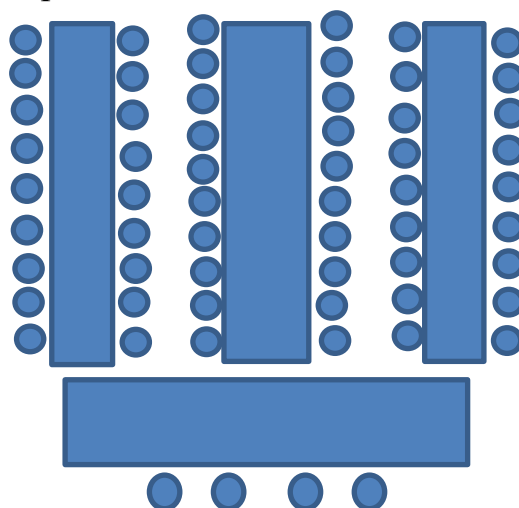
№	Найменування	Вихід на персону, мл	Загальна к-ть, л	Місткість пляшки з напоєм, л	Загальна к-ть пляшок
Горілка					
1	Green Day	50 мл	8	0,5	16
2	Finlandia	50 мл	8	0,5	16
3	Nemiroff, особлива	50 мл	8	0,5	16
Коньяк, віскі, ром					
4	Старий Кахеті	45 мл	5	0,5	10
5	Jack Daniels	45 мл	5	0,5	10
6	Captain Morgan	45 мл	5	0,5	10
Вина					
Біле					
7	Villa Krim Шардоне	120 мл	6	0,75	8
8	Mosketto Bianco	120 мл	6	0,75	8
9	Sauvignon Blank Marlborough Sun	120 мл	6	0,75	8
Рожеве					
10	Moet&Chandon Rose Imperial	120 мл	4,5	0,75	6
11	Villa Krim Мускат	120 мл	4,5	0,75	6
Червоне					
12	Каберне Reserve	120 мл	6	0,75	8
13	Villa Krim Шевальє Руж	120 мл	6	0,75	8
14	Порі сухе	120 мл	6	0,75	8
Шампанське					
15	Фраголіно Fiorelli Bianco	150 мл	6,75	0,75	9
16	Артемівське біле	150 мл	6,75	0,75	9
17	Marengo Asti	150 мл	6,75	0,75	9
Безалкогольні напої					
18	Вода негазована	250 мл	40	2	80
19	Сік «Sandora» в асортименті	250 мл	50	2	100
20	Кава в асортименті	250 мл	-	-	-
21	Чай в асортименті	250 мл	-	-	-

Джерело: [укладено автором]

2.3 Розрахунок кількості і підбір столових меблів

Для успішного проведення весільного бенкету необхідно розрахувати кількість потрібних меблів, таких як столи, стільці, підсобні шкафи. Також необхідно розташувати столи у торговому залі. Саме на весільному бенкеті в 60 чоловік можна використовувати розсадження гостей буквою Ш. Для цього використовують три столи для гостей, а один, окремий – для наречених. Це зручно і, таким чином, всі гості будуть відносно недалеко до молодят. [8]

Рисунок 1- схема розсадки гостей



При виборі форми стола необхідно враховувати кількість гостей, конфігурацію зала, нормованої довжини стола на одного гостя. [22]

Розрахунок довжини столу традиційно виконується за формулою (2.1) :

$$L = I \times N / 2 \quad (2.1)$$

де L – довжина столу, м;

I – норма довжини на 1-го гостя;

N – кількість гостей.

а) для наречених:

$$L = 1,2 \times 2 = 2,4 \text{ м}$$

б) для інших гостей:

$$L = 0,8 \times 56 / 2 = 22,4 \text{ м}$$

Ширина банкетного столу 1,2 метра.

Кількість столів для проведення банкету визначається за формулою (2.2):

$$K_{\text{ст}} = ZL / L_{\text{ст}} \quad (2.2)$$

де $K_{\text{ст}}$ – кількість столів;

ZL – загальна довжина банкетних столів, м;

$L_{\text{ст}}$ – стандартна довжина одного столу, м.

$$K_{\text{ст}} = 27,2 / 0,9 = 30,2 \text{ м}$$

Таблиця 2.3 – Розрахунок меблів до банкету (часткова форма обслуговування, 60 персон)

№	Найменування меблів	Кількість (шт.)	Габаритні сторони		
			Довжина, мм	Ширина, мм	Висота, мм
1	Столи банкетні	28	800	800	740
2	Столи для почесних гостей	6	800	800	740
3	Підсобні столики	7	850	600	750
4	Стільці	60	-	-	-

Джерело: [укладено автором]

2.4 Розрахунок кількості сервісного персоналу

Офіціант – це робітник закладу ресторанного господарства, до обов'язків якого входить видача страв споживачам, сервірування столів, прибирання столів та інше. Офіціанти здійснюють розрахунки з клієнтами, несуть матеріальну відповідальність. [15]

При розрахунку кількості офіціантів виходять з того, що будь-який офіціант виконує всі операції з обслуговування гостей в закріпленому за ним секторі. При проведенні банкету з частковим обслуговування потрібно один офіціант на 8-12 гостей. [5]

Розрахунок кількості офіціантів розраховується за формулою (3.1):

$$A = N/n \quad (3.1)$$

де N кількість гостей;

n норма гостей на 1 офіціанта;

а) для наречених: на 4 почесних гостя відводиться 1 офіціант.

б) для інших гостей:

$$A = 56/8 = 7 \text{ офіціантів.}$$

2.5 Розрахунок і підбір столової білизни

Столова білизна – скатертини, серветки, рушники та інші тканинні вироби для побутових потреб. Звичайно їх виготовляють з бавовни, шовку або льону, переважно білого кольору. [16]

Розрахунок розміру банкетної скатертини проводиться за формулою (2.3):

$$L_{\text{ск}} = L_{\text{с}} + (0.4 \times 2) \quad (2.3)$$

де $L_{\text{ск}}$ – довжина банкетної скатертини, м;

$L_{\text{с}}$ – довжина банкетного столу, м;

(0.4×2) – спуск банкетної скатертини з торців з кожної сторони, м.

а) для наречених:

$$L_{\text{ск}} = 4,8 + (0,4 \times 2) = 5,6 \text{ м}$$

б) для інших гостей:

$$L_{\text{ск}} = 22,4 + (0,4 \times 2) = 23,2 \text{ м}$$

З урахуванням стандартних розмірів скатертин підбирається їх кількість.

Використовуємо формулу (2.4):

$$K_{\text{ст}} = L_{\text{ск}} / L_{\text{стандарт}} \quad (2.4)$$

де $K_{\text{ст}}$ – кількість скатертин, які необхідні для накриття загального банкетного столу;

$L_{\text{ск}}$ – довжина банкетної скатертини, м;

$L_{\text{стандарт}}$ – довжина однієї банкетної скатертини вибраної до накриття, см.

$$K_{\text{ст}} = 28,8 / 2,08 = 14 \text{ скатертин}$$

Для одного гостя на бенкеті використовують 2 серветки. Також повинно бути близько 10 запасних серветок.

Офіціантам необхідно надати ручники та рушники. Ручники розраховують по 2 на кожного офіціанта. Отже, якщо ми маємо 8 офіціантів, то ручників, відповідно, 16.

Рушники для посуду розраховуються по одному на офіціанта, тож їх буде вісім штук. Їх розмір стандартний – 40 x 100 см. [17] (Додаток Б)

Таблиця 2.5 – Заовлення у білизняну

Найменування предмету	Кількість одиниць	Розмір, см
Скатертина банкетна	14	2,08×173
Скатертина для підсобного столику	7	173 x 208
Серветки для сервіровки (бавовна)	130	46×46
Ручники	16	35×80
Рушники для поліровки посуду	8	100×40

Джерело: [укладено автором]

2.6 Генерація заовлення-рахунку

Заовлення-рахунок є розрахунковим документом, що використовується для оформлення заовлення на обслуговування банкетних 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. [23]

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

В заголовній частині зазначається:

- назва закладу (підприємства), якому робиться заовлення;
- назва документу (заовлення-рахунок), його номер;
- кількість чоловік, на яку робиться заовлення;
- вказівка на замовника (найменування організації-замовника або ПІБ приватної особи);
- найменування залу;

-дата та час обслуговування.

Під зазначеними відомостями міститься місце для підписів адміністратора, що прийняв замовлення та самого замовника.

Перша таблиця деталізує зроблене замовлення в розрізі надходження виробів із холодного цеху, гарячого цеху, буфету, кофейні та хліборізки.

Під першою таблицею зазначаються також відомості про аванс та доплату від замовника. Робиться вказівка на те, що ціни та сума були перевірені. Зазначається інформація про загальну суму замовлення. Вказані відомості завіряються підписом касира. [19]

У другій таблиці, що міститься на зворотному боці бланку, зазначаються відомості про внесення змін до замовлення-рахунку (зазначаються позиції виробів, що повинні бути вилучені або додані за бажанням замовника). Під таблицею робиться вказівка на перевірку сум і ціни. Зазначене завіряється підписами касира, метрдотеля, замовника.

Третя таблиця призначена для зазначення інформації про працівників підприємства, що обслуговуватимуть бенкет. Нижче робиться вказівка про те, що замовлення було повністю виконане.

Завершується оформлення бланку проставленням дати і підписом особи, що відповідальна за обслуговування бенкету [7]. (Додаток А)

РОЗДІЛ ІІІ

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ЯКОСТІ СЕРВІСУ

3.1 Вибір методів подачі

Офіціант повинен знати і вміло застосовувати правила обслуговування в повсякденній роботі, знати і професійно застосовувати на практиці основні способи подачі до столу кулінарної продукції. [20]

Страви і напої відвідувачам можуть подаватися персонально кожному в тарілці, креманці, чашці. При цьому слід дотримуватися правила: все, що заздалегідь розкладено або розлито в посуд для одного відвідувача, офіціант подає і ставить на стіл правою рукою з правого боку.

При обслуговуванні в посуді індивідуального користування подаються супи в тарілках і чашках, гарячі закуски - в хкокільниціях або порціонних сковорідках, десерт - у креманках і т.д. подача ж холодних страв, як правило, має здійснюватися в посуді, з якого страви слід перекласти па закусочну тарілку гостя.

У практиці У ресторанній практиці залежно від кваліфікації офіціанта і від заданого рівня обслуговування використовують такі способи подачі закусок, страв і напоїв:

- подача страв «у стіл» (російський спосіб) - розміщення замовлених страв (кілька порцій в одному посуді) на обідньому столі: такий спосіб подачі широко використовується на бенкетах, при обслуговуванні великих груп гостей, при туристичному обслуговуванні. Кухарі в цьому випадку оформляють на роздатковій страви загального користування. Офіціанти готують для кухарів такий посуд: блюда круглі і овальні, супниці, соусники, вази, багатопорційні салатники, лотки та інший посуд. Поки кухарі оформляють багатопорційні страви, офіціанти сервірують столи тарілками і приборами. При отриманні страви на роздачі офіціант повинен забезпечити її приборами для розкладки;

- подача страв «в обнос» (французький спосіб) - перекладання замовленої страви на тарілку гостя за допомогою спеціальних наборів: при організації обслуговування «в обнос» офіціанти готують посуд для подачі і прибори для порціонування. Для цього способу подачі зручно використовувати круглі і овальні блюда, лотки на 4, 6 або 8 порцій. Для порціонування можна використовувати різні ложки, шпильки, але найчастіше офіціанти використовують універсальний прибор — столову ложку і виделку. Кухарі на роздачі для цього способу оформляють страви, що складаються з порційних шматків або з дрібної нарізки;

- подача страв з попереднім порціонуванням на підсобному столі (англійський спосіб) - перекладання закусок і страв у тарілки на підсобному або приставному столі: при цьому способі подачі страв обов'язковим є застосування підсобного столу, на якому офіціант порціонує страву в індивідуальні тарілки. Підсобний (приставний) стіл краще встановлювати так, щоб гості мали можливість спостерігати за діями офіціанта. Він може бути пересувним або стаціонарним. На приставному столі посуд та столові набори розміщуються в тому ж порядку, що й на столі відвідувачів;

- порційна подача страв «європейський спосіб»: У цьому випадку кухарі на роздачі оформляють кожен порцію окремо в посуді індивідуального користування. Офіціанти готують для кухарів тарілки, чашки, креманки, порційні сковорідки та інший посуд для їжі, а також підставні тарілки (де це потрібно). Одержуючи продукцію на роздачі, офіціанти можуть скористатися підносами або візками, для сервіровки, щоб доставляти страви до залу. Піднос з порціями офіціант ставить на підсобний стіл, а візок для сервіровки може розмістити недалеко від столу, де сидять гості. подача індивідуальної порції кожному гостеві проводиться з правого боку правою рукою, а якщо це незручно, то з лівого боку лівою рукою. [19]

Таблиця 3.1 – Методи подачі страв на банкеті весілля на 60 персон

Найменування страви	Метод подачі
Овочева нарізка	«у стіл» (російський спосіб)
Рулет з грибами і сиром	«у стіл» (російський спосіб)

Закінчення таблиці 3.1

Сирна тарілка	«у стіл» (російський спосіб)
М'ясна тарілка	«у стіл» (російський спосіб)
Канапе з червоною рибою	«у стіл» (російський спосіб)
Салат «Цезар»	«у стіл» (російський спосіб)
Салат «Весняний»	«у стіл» (російський спосіб)
Салат «Грецький»	«у стіл» (російський спосіб)
Сирні палички	«у стіл» (російський спосіб)
Жульєн	«у стіл» (російський спосіб)
Голубці	порційна подача страв «європейський спосіб»
Лазанья	порційна подача страв «європейський спосіб»
Рибний стейк	порційна подача страв «європейський спосіб»
Картопляне пюре	порційна подача страв «європейський спосіб»
Салат фруктовий	порційна подача страв «європейський спосіб»
Каша молочна	порційна подача страв «європейський спосіб»
Торт святковий	англійський спосіб
Морозиво	порційна подача страв «європейський спосіб»
Каравай	англійський спосіб

Джерело: [укладено автором]

3.2 Підбір столового посуду та приборів

Важливим етапом проведення бенкету є сервірування. Перш за все це відноситься до святкового столу. Сервіровка – це правильна розстановка необхідних предметів для прийому їжі. Мета сервіровки бенкету полягає в якісному та комфортному забезпеченні умов харчування, а також, допомагає перетворити процес прийому їжі в естетичну насолоду. Вона вигідно презентує напої та страви, відтворює

імідж закладу, в якому проводиться банкет. Сервіровка банкету повним комплектом столових приладів говорить про повагу до гостей, гостинність і почуття смаку. [25]

Таблиця 3.2 – Підбір столового посуду та приборів

Найменування страви	Подача посуду	Прибор для розкладання	Столовий посуд	Столовий прибор
Овочева нарізка	Блюдо квадратне 6 - порційне	Прибори для перекидання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Рулет з грибами і сиром	Дере'яна дощечка	Прибори для перекидання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Сирна тарілка	Блюдо овальне 6 - порційне фарфорове	Прибори для перекидання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
М'ясна тарілка	Дере'яна дощечка	Прибори для перекидання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Канаше з червоною рибою	Дере'яна дощечка	Прибор для розкладання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Салат «Цезар»	Салатник порційний	–	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Салат «Весняний»	Салатник порційний	–	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Салат «Грецький»	Салатник порційний	–	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Сирні палички	Блюдо кругле 6-порційне	Прибори для перекидання	Закусочна тарілка діаметром 200 мм	Закусочна виделка, закусочний ніж
Жульєн	Кокотниця	–	Кокотниця	Закусочна виделка, закусочний ніж
Голубці	Округлі баранці	–	Округлі баранці	Столова виделка, столовий ніж
Лазанья	Порційна сковорідка	–	Порційна сковорідка	Столова виделка, столовий ніж
Рибний стейк	Блюдо овальне 6 - порційне фарфорове	Прибори для перекидання	Мілка столова тарілка	Столова виделка, столовий ніж
Картопляне пюре	Порційна сковорідка	Прибори для перекидання	Мілка столова тарілка	Столова виделка, столовий ніж
Салат фруктовий	Салатник порційний	–	Десертна тарілка	Десертна ложка, десертна виделка
Каша молочна	Округлі баранці	Прибори для перекидання	Глибока столова тарілка	Десертна ложка

Торт святковий	Блюдо кругле 6-порційне	Прибори для перекладання	Десертна тарілка	Десертна ложка, десертна виделка
Морозиво	Десертна тарілка	–	Десертна тарілка	Десертна ложка
Каравай	Десертна тарілка	–	Десертна тарілка	Десертна ложка, десертна виделка

Джерело: [укладено автором]

3.3 Проектування графіку надання сервісу

Для вдалого бенкету необхідно розробити чіткий план дій. Для весільного бенкету необхідні такі робітники кафе, як: адміністратор, який слідкуватиме за чітким виконанням плану; офіціанти, які будуть обслуговувати відвідувачів; хостес, які зустрічатимуть та проведжатимуть гостей; безпосередньо аніматори, які будуть відповідати за розважальну програму. [21]

Час	Вид активності	Виконавці	Розряд		
			V	IV	III
15:10	Збір персоналу та проведення інструктажу	Адміністратор, хостес, офіціанти	+	+	+
15:30	Розстановка столів, столової білизни, підсобних столів	Офіціанти		+	+
15:45	Сервіровка столу	Офіціанти	+	+	+
16:00	Винос холодних страв	Офіціанти	+	+	+
16:30	Зустріч та розміщення гостей	Адміністратор, хостес, офіціанти	+	+	
17:00	Обслуговування за секторами	Офіціанти, бармени	+	+	+
17:20	Розважальна частина	Аніматори			
18:00	Прибирання використаного посуду	Офіціанти		+	+
18:30	Подача гарячих закусок	Офіціанти	+	+	+
19:00	Розважальна частина	Аніматори			
19:30	Прибирання використаного посуду	Офіціанти		+	+
20:00	Подача гарячих страв, оновлення напоїв	Офіціанти, бармени	+	+	+
20:30	Розважальна частина	Аніматори			
21:00	Подача солодких страв та десертів	Офіціанти	+	+	+
22:00	Завершення бенкету	Адміністратор, офіціанти	+	+	+
22:15	Остаточний розрахунок	Адміністратор			
22:20	Прибирання брудного посуду	Офіціанти	+	+	+
22:40	Прибирання залу, столів, столової білизни	Офіціанти, прибиральники	+	+	+

Джерело: [укладено автором]

ВИСНОВКИ

У даній курсовій роботі було визначено сучасні аспекти обслуговування споживачів у такому ЗРГ, як кафе. Також автор розробив конфігурацію весільного банкету на 60 осіб у даному закладі.

Кафе, на відміну від ресторану, не має класів, а класифікується за видом страви, типом обслуговування та контингентом споживачів. Вданому випадку у нас було кафе з частковим обслуговуванням офіціантами.

Було розраховано кількість потрібних страв та напоїв, а також кількість часу, потрібного для підготовки весільного банкету. У курсовій роботі вказана кількість столових меблів, столової білизни та посуду.

Для безпеки підприємства та задоволення усіх потреб замовника, підприємство має укласти договір-замовлення із замовником. Це допоможе зберегти імідж ЗРГ та привабить споживача і надалі замовляти послуги у даному ЗРГ.

Складаючи меню та розраховуючи кількість послуг необхідно враховувати кількість гостей та норми порціонування на одну персону.

При обслуговуванні споживачів у закладах ресторанного господарства потрібно знати нормативи з обслуговування, знати технологію та типи подачі різних страв, їх послідовність та техніку обслуговування.

Результати, які отримано під час виконання КР, доцільно використовувати у сучасних закладах РГ типу «кафе».

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. пос. [для студ. вищ. навч.закл] / В. В. Архіпов, В. А. Русавська – Київ : Центр учбової літератури, 2015 – 342с.
2. Архіпова В. В., Іванникова Т. В., Архіпова А. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – Київ : Центр учбової літератури, 2014. – 382 с.
3. Весілля [Електронний ресурс] //Wikipedia: [інформаційний веб-сайт]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Весілля> – Станом на 11.04.2020. – Назва з екрану.
4. Вимоги до закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс] //Навчальні матеріали онлайн: [освітній веб-сайт]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/15970122/turizm/vimogi_zakladiv_restorannogo_gospodarstva – Станом на 02.04.2020. – Назва з екрану.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. — К.: Держспоживстандарт України, 2014. — 11с.
6. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. — [Чинний від 2004-03-31]. – Київ : Держстандарт України, 2014. – 12 с.
7. Замовлення-рахунок [Електронний ресурс] //TaxLink: [інформаційний веб-сайт]. – Режим доступу: <https://taxlink.ua/ua/documents/pervinni-dokumenti/zamovlennja-rahunok-z-rozrahunkovim-dokumentom.htm> – Станом на 22.04.2020. – Назва з екрану.
8. ЗУ від 24.07.2002 № 219 «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства»
9. Карпенко В. Д. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: Навч. пос. для студ. вищих навч. закл. / [В.Д. Карпенко та ін.]. – Київ : НМЦ "Укоопосвіта", 2017. – 248 с.

10. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич – Київ : «Центр учбової літератури», 2014. – 304 с.

11. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навч. пос. – 2-ге видання. – Київ : Ліра-К, 2018. – 388с.

12. Мостова Л. М., Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. - К.: Ліра-К, 2014. - 388 с.

13. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2014. - 348 с.

14. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Westudents: [освітній веб-сайт]. – Режим доступу: <https://westudents.com.ua/glavy/92270-237-organzatsya-obslugovuvannya-gostey-na-benketah-priyomah.html>– Станом на 27.03.2020. – Назва з екрану.

15. Офіціант [Електронний ресурс] //Бердянський економіко-гуманітарний коледж: [інформаційна сторінка]. – Режим доступу: <https://begk.com.ua/professions/waiter> – Станом на 02.04.2020. – Назва з екрану.

16. П.Шталь Т.В., Кот О.В., Дядін А.С. Вісник Львівської комерційної академії. - 2017.Серія Економічна. Випуск 38.

17. П'ятницька Н.О та інші. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник. — К.: КНТЕУ, 2015. — 632 с.

18. П'ятницька Н.О. «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства»: навчальний посібник / Н.О. П'ятницька, – Київ : Центр учбової літератури, 2015. – 584 с.

19. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний з 1999-03-26]. – Київ : Держстандарт України, 2014. – III, 31 с.

20. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний з 1999-03-26]. – Київ: Держстандарт України, 1999. – III, 31 с.

21. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах ресторанного сервісу. Ресторанна справа: Довідник офіціанта. – Львів: Афіша – 2018. – 327с.

22. Складання меню для бпнкету-прийому [Електронний ресурс] //Навчальні матеріали онлайн: [освітній веб-сайт]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/16400116/turizm/skladannya_menu_dlya_benketu-priyomu– Станом на 27.03.2020. – Назва з екрану.

23. Сокольвак В.А, Олійник Л.М. Складання меню. Види меню. Навчальний посібник. – Львів: НТУ КПІ – 2018. – 327с.

24. Способи подачі страв і закусок [Електронний ресурс] //Студопедія: [освітній веб-сайт]. – Режим доступу: https://studopedia.su/13_33837_sposobi_podachi-strav-i-zakusok.html– Станом на 12.04.2020. – Назва з екрану.

25. Характеристика типів закладів ресторанного господарства [Електронний ресурс]//Студопедія: [освітній веб-сайт]. – Режим доступу: <https://studopedia.org/4-185915.html> – Станом на 15.03.2020. – Назва з екрану.

ДОДАТОК А

Додаток 11
до пункту 2.2
Методичних рекомендацій

Кафе «Рандеву»
Заклад (підприємство)

Код за ЗКУД

0903127

ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК №
(є розрахунковим документом)
на __ 60 __ чоловік

Замовник Титаренко Аліна Василівна
(організація або приватна особа, прізвище, ім'я, по батькові)

Найменування Банкетний залу

Дата 15.04.2020 та час обслуговування

Замовлення-рахунок склав: З умовами згоден:
Адміністратор Замовник
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

З холодного цеху на 16:00 год.				З буфету на 21:00 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
М'ясна тарілка	6	50	300	Торт	1	1300	1300
Овочева нарізка	6	45	270	Пудинг	30	30	900
Рулети з грибами і сиром	6	50	300	Салат фруктовий	30	25	750
Разом	18	X	870	Разом	61	X	2950
З гарячого цеху на 18:30-20:00 год.				З хліборізки на 17:00 год.			
9	10	11	12	13	14	15	16
Сирні палички	30	40	1200	Хліб пшеничний	20	20	400
Жульєн	30	30	900	Хліб житній	20	20	400
Голубці	20	40	800	Разом	40	X	800
Лазанья	20	30	600	З кофейного буфету на 21:00 год.			
Рибний стейк	20	40	800	17	18	19	20
Пюре картопляне	60	20	1200	Чай	30	15	450
				Кава	30	18	540
Разом	180	X	5500	Разом	60	X	990

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 грн. коп.

(прописом)

Касир
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Зворотний бік

Виключити із замовлення-рахунка				Включити до замовлення-рахунка			
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				Разом			
				X			

Ціна та сума перевірені _____
 (посада) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Касир _____
 (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Метрдотель _____ Замовник _____
 (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Обслуговування проводили:

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Примітки
1	2	3
Борисенко Н. О.	Адміністратор	
Тимошенко Н. П.	Офіціант	
Яблоков В. С.	Офіціант	
Чигринець А. В.	Бармен	

Замовлення виконано повністю _____
 (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

"__" _____ 2020 р.

Відповідальний за обслуговування _____
 (посада) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

СЕРВІРУВАННЯ ВЕСІЛЬНОГО СТОЛУ