

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

Тетяна Олександрівна СУХОСТАВСЬКА

КУРСОВА РОБОТА

**КОНФІГУРАЦІЯ ТЕМАТИЧНОГО БАНКЕТУ «КАРП КАРПОЛОВ»
НА 15 ПЕРСОН У ЇДАЛЬНІ**

Навчальна дисципліна «Дизайн і технології сервісних процесів у закладах
ресторанного господарства»

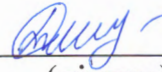
Освітньо-професійний ступень «Фаховий молодший бакалавр»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма Ресторанне обслуговування
група ГР-21
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

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)

Тетяна СУХОСТАВСЬКА

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

Тетяна Олександрівна СУХОСТАВСЬКА

1. Тема курсової роботи: «**КОНФІГУРАЦІЯ ТЕМАТИЧНОГО БАНКЕТУ «КАРПІ КАРПОЛОВ» НА 15 ПЕРСОН У ЇДАЛЬНІ»**
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


Тетяна СУХОСТАВСЬКА
(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
Список використаних джерел	21
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].

Їдальня — заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування [2]. Один із напрямків розвитку бізнесу їдальнями полягає в надання івент-сервісу. Івенти (від англ. event подія) поділяють на категорії B2C і B2B. Термін «B2C» (Business-to-Consumer — неформальний термін, який означає процес взаємодії закладу (Business) з кінцевим споживачем (Consumer), що має на меті продаж товарів та послуг. До заходів B2C в сфері ресторанного бізнесу відносять вечірки, корпоративні свята тощо.

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

Об'єкт дослідження — конфігурація основної послуги «Тематичний банкет «Карп Карполов»» у їдальні.

Для реалізації поставленої мети були вирішено наступні завдання:

1. Дослідити сучасні тенденції надання основної послуги «Банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Їдальня».

2. Розробити концепцію надання основної послуги «Тематичний банкет «Карп Карполов»» у закладі ресторанного господарства «Їдальня».

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

4. Спроекувати програму якості сервісу.

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

РОЗДІЛ 1

ОБҐРУНТУВАННЯ КОНФІГУРАЦІЇ СЕРВІСУ

1.1 Характеристика закладу ресторанного господарства

Їдальня — заклад ресторанного господарства для обслуговування певного контингенту споживачів із різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закуплених товарів, в якому страви можуть надавати у вигляді скомплектованих раціонів харчування [2].

Їдальня — найбільш поширений тип закладів харчування, який виробляє і реалізує страви відповідно до різноманітного по днях тижня меню.

Залежно від місця розташування і обслуговується контингенту споживачів їдальні поділяють на загальнодоступні (обслуговують населення мікрорайону або міста) і закриті (при виробничих підприємствах, будівництвах, установах, навчальних закладах). Асортимент продукції загальнодоступної їдальні включає холодні страви і закуски, молоко і кисломолочні продукти, перші, другі гарячі і солодкі страви, гарячі і холодні напої, хлібобулочні та борошняні кондитерські вироби. Можлива реалізація фірмових і замовних страв.

В їдальнях, які обслуговують певні контингенти споживачів (робітників, студентів, школярів), пропонуються комплексні раціони харчування (сніданки, обіди, вечері). Страви відпускають з лінії прилавків самообслуговування або використовують попереднє накриття столів в обідньому залі.

У їдальнях використовується металевий посуд, і столові прилади з нержавіючої сталі, напівфарфорового і фаянсовий посуд, сортовий скляний посуд з пресованого скла. Для сервіровки столів використовують паперові серветки. У залах загальнодоступних їдальнь встановлюють двох-, чотирьох-, шестимісні столи з гігієнічним покриттям. Меню друкується і вивіщується біля входу в зал їдальні, а також на лінії роздачі біля вузла розрахунку.

Розрахунок за харчування здійснюється через контрольно-касові машини, за допомогою абонементів або абонементних книжок, іменних дисконтних карт.

В їдальнях організовується відпуск обідів на дом, продаж напівфабрикатів і кулінарних виробів, для цього виділяють спеціальне приміщення магазину кулінарії або організовують відділ напівфабрикатів, кулінарних і кондитерських виробів.

У їдальнях за місцем роботи, навчання можливе впровадження лікувально-профілактичного та дієтичного харчування. Для цього виділяють дієтзали або дієтвідділення в загальній залі з лінією роздачі. У дієтичних їдальнях, що надають населенню повний денний раціон дієтичного харчування, застосовується самообслуговування, рідше обслуговування офіціантами. У залі їдальні може бути організований бар для реалізації соків, прохолодних напоїв, безалкогольних коктейлів, борошняних кондитерських виробів.

За стандартними вимогами їдальні можуть не мати банкетної зали. Мінімально необхідна площа приміщення для надання запланованого сервісу визначається за нормативом площі (m^2) на одну персону. В залах їдальнях норма площі прийнята не меншою $1,8 m^2$ [3].

1.2 Характеристика приводу сервісу

Рибальство — одне із найпопулярніших хобі чоловіків. Любительське рибальство — безоплатне добування (вилов) водних біоресурсів у порядку загального використання, у дозволених обсягах, для особистих потреб (без права реалізації) знаряддями вилову, встановленими для цього правилами рибальства [4].

8 червня відмічається народно-християнське свято Карп Карполов Православна церква в цей день вшановує пам'ять апостола від 70-ти Карпа, єпископа. Житіє одного з сімдесяти апостолів доводилося на перше століття нашої ери. На служіння Господу він був покликаний самим апостолом Павлом. Спочатку апостол Карпо виконував лише окремі доручення. Згодом же під керівництвом свого духовного вчителя та наставника почав апостольське служіння. Чимало довелося зазнати принижень, образ і побиттів новому апостолу. Всі позбавлення Карп переносив з належним християнину смиренням. Він ніс Слово Боже в душі однопле-

мінників та народів країн, де подорожував, ревно молився і суворо постився, вдосконалюючись духовно та тілесно.

За повір'ям, цей святий приносить удачу всім, хто займається риболовлюю. На Русі вважалося, що на Карпа добре ловляться його «тезки» — коропа, звідси і назва свята: «Карполов». Тому чоловіки в цей день виходили на риболовлю.

За традицією в цей день чоловіки йшли на берег водойми і молилися святому Карпу про успіх в справах. Молитву закінчували тим, що кидали частування жителям водойми. Коріння цього обряду сягають корінням в старослов'янську Русь, але тоді як частування до річки кидали свіжевбиту тварину. Спіймати коропа в цей день вважалося хорошим знаком, удачею. Ця риба відома своєю хитрістю і сильним бійцівським характером. Тому в народі її прозвали «водяний лисицею».

Коропові — найбагатша на види родина серед інших риб, які живуть переважно у прісних водах (деякі з них можуть витримувати осолонення вод). Тіло коропових майже завжди вкрите лускою, на голові луски немає. Спинний плавець один. Деякі види мають вусики, але їх не більше як дві пари. Плавальний міхур ділиться на дві частини: передню — меншу і задню — більшу. Представників родини розрізняють за формою тіла, будовою і кількістю глоткових зубів, формою та розміщенням плавців. Коропові — надзвичайно різноманітна група риб. Деякі з них живуть тільки в холодних, добре насичених киснем водах, але багато риб віддають перевагу теплим водам з низьким вмістом кисню. Для коропових риб не властиві міграції на значні відстані. Самки відкладають велику кількість ікри і після її запліднення ніякої турботи про неї не виявляють. Серед коропових багато видів, які не досягають значних розмірів, тому не мають промислового значення. Проте чимало серед них і таких, що є важливими об'єктами промислу й навіть штучно розводяться.

Суворих приписів, які регулюють, як потрібно святкувати цей день, немає. Рибалки можуть відсвяткувати свою здобич дружнім застіллям. Тривалість такого івенту може 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. Основні страви мають бути рибними, із сьогоднішнього вилову.

1.3 Концепція сервісу

Розглянуті відомості дозволяють розробити концепцію сервісу.

Таблиця 1.1 — Концепція сервісу.

Найменування ознаки	Характеристика ознаки
Вид сервісу за приводом	Неофіційний
Вид сервісу за розміщенням	За столом
Форма обслуговування офіціантами	Часткове обслуговування
Стіл для почесних гостей	Відсутній
Форма столів для ординарних гостей	Прямокутні, восьмимісні, зіставні
Розташування ординарних гостей за столом	З одного боку
Норма довжини стола на 1 ординарну персону, м	0,7
Норма обслуговування ординарних гостей	10
Наявність анімації	Так
Норма площі на персону, м ²	1,8
Схема розміщення столів	У формі букви «П»
Вид сервісу за асортиментом страв і напоїв	Розширена вечеря
Тип меню	Розширене
Ритуальні або тематичні страви	Рибні
Тривалість сервісу, год.	2
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 систематизований перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв, який пропонують споживачам у закладах харчування, де зазначено їх вихід, ціну та номер рецептури [1]. Проект меню сервісу наведено в табл. 2.1. Страви і кулінарні вироби підбиралися за рецептурами діючих збірників рецептур [6].

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				
41	Масло (порціями)	30	15	15	30
44	Сьомга малосольна	50	15	50	15
45	Сом х/к з лимоном	50	15	50	15
	Асорті зі свіжих овочів	200	15	200	15
97	Салат з кальмарами	100	15	200	7
137	Оселедець січений з гарніром	100	15	200	7
	Гарячі страви				
515	Короп фарширований	250	15	125	30
757	Картопля відварна	100	15	150	15
858	Соус томатний з овочами	75	15	75	15
	Десерт				
	Морозиво в асортименті	100	40	100	40
	Хлібобулочні вироби				
	Хліб пшеничний	60	15	15	56
	Хліб житній	30	15	15	28

Загальний вихід страв за меню на персону складає 980 г без врахування маси хлібу та соусу.

2.2 Складання карти напоїв

Карта напоїв — зсистематизований перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, який пропонують споживачам у закладах харчування, з обов'язковим зазначенням маси, об'єму і ціни на відповідну одиницю продукту. Проект карти напоїв сервісу наведено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2 — Проект карти напоїв

№	Найменування напою	Вихід на персону, мл	Загальна кількість, л	Місткість пляшки з напоєм, л	Загальна кількість пляшок
	Алкогольні напої				
	Горілка	250	3,5	0,5	7
	Пиво				
	Пиво кегове в асортименті	300	4,2	—	—
	Безалкогольні напої				
	Соки фруктові	100	1	1,5	1
	Вода столова	100	1	0,5	3

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 15 [6].

Отже, потрібно залучити $15 / 10 = 1,5 \approx 2$ сервісний працівник.

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	2	Отримує предмети сервіровки. Готує зал до обслуговування. Полірує посуд, прибори. Здійснює попередню сервіровку. Отримує страви в роздавальні та подає. Прибирає використані предмети 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 банкетним столом, який зіставлений у формі букви «П».

При однобічному розсаджуванні гостей за столами банкетної лінії розрахункова кількість столів визначається за формулою

$$K_{\text{стіл}} = K_{\text{кув}} \cdot N_{\text{кув}} / L_{\text{стіл}}, \quad (2)$$

де $K_{\text{стіл}}$ — розрахункова кількість столів;

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

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

$L_{\text{стіл}}$ — довжина одного стола, м.

Для надання сервісу планується застосувати столи обідні 4-х місні, розмірами 1250 мм × 800 мм × 750 мм. Отже знадобиться $(15 - 2) \cdot 5 / 1,25 = 3$ столів.

Для сидіння планується застосувати стільці ресторанні одномісні, розмірами 450 мм × 530 мм × 850 мм. Для надання сервісу 15 гостям потрібно застосувати 15 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	3
2	Стілець ресторанний		450×530×850	15

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 однобічному розсаджуванні гостей за столами банкетної лінії кількість скатертин визначається за формулою:

$$K_{\text{скат}} = (K_{\text{кув}} \cdot N_{\text{кув}} + 2 \cdot 0,4) / L_{\text{скат}}, \quad (3)$$

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

$K_{\text{кув}}$ — 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 160 см × 140 см. Використовуючи формулу (3) отримуємо:

$$K_{\text{стіл}} = ((15 - 2) \cdot 5 + 2 \cdot 0,4) / 1,6 = 5,75 \approx 5 \text{ скатертин.}$$

Отже, для накриття банкетного столу потрібно 5 скатертин.

Кількість полотняних серветок, необхідних для надання сервісу, розраховується за формулою

$$K_{\text{серв}} = 1,1 \cdot N_{\text{кув}}, \quad (4)$$

де $K_{\text{серв}}$ — розрахункова кількість полотняних серветок;

1,1 — коефіцієнт, що враховує 10 %-ний резерв серветок;

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

Отже, потрібно задіяти $1,1 \cdot 15 = 17$ серветок. Їх розміри 450 мм × 450 мм.

При подаванні страв офіціанти користуються ручниками, які захищають руки від опіків при перенесенні гарячих страв, манжети — від забруднення. Кількість ручників, потрібних для забезпечення надання сервісу на встановленому рівні, розраховується за формулою

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

де $K_{\text{ручн}}$ — розрахункова кількість ручників;

2 — коефіцієнт, що враховує необхідну кількість ручників на одного офіціанта;

$K_{\text{оф}}$ — кількість офіціантів.

Отже, потрібно задіяти $2 \cdot 1 = 2$ ручники. Їх розміри 350 мм × 800 мм.

Рушники використовують для полірування посуду та наборів, в окремих випадках — полірування фруктів (яблук, групі тощо), витирання рук. Кількість рушників, потрібних для забезпечення підготовки столових посуду, приборів та скла на встановленому рівні, розраховується за формулою

$$K_{\text{рушн}} = 1,2 \cdot K_{\text{оф}}, \quad (6)$$

де $K_{\text{ручн}}$ — розрахункова кількість рушників;

1,2 — коефіцієнт, що враховує 20 %-ний резерв;

$K_{\text{кув}}$ — кількість офіціантів.

Отже, потрібно задіяти $1,2 \cdot 1 = 1,2 \approx 2$ 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	160 × 140	5
Полотняні серветки	45 × 45	17
Ручники	35 × 80	2
Рушники	100 × 40	2
Разом		26

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 стил»
Гарячі страви	Russian style	Подача страв «у стил»
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				
Масло (порціями)	Блюдце	Ніж для масла	Закусочна тарілка	Закусочний набір
Сьомга малосольна	Овальний лоток	Щипці		
Сом х/к	Овальний лоток	Щипці		
Асорті зі свіжих овочів	Салатна ваза	Щипці		
Салат з кальмарами	Салатна ваза	Салатна ложка		
Оселедець січений з гарніром	Салатна ваза	Салатна ложка		
Гарячі страви				
Короп фарширований	Овальне блюдо	Щипці	Мілка столова тарілка	Основний набір
Картопля відварна	Кругле блюдо	Щипці		
Соус томатний з овочами	Соусник	—		
Десерт				
Морозиво в асортименті	—	—	Кремanka	Чайна ложка
Хлібобулочні вироби				
Хліб пшеничний	Закусочна тарілка		Пиріжкова тарілка	
Хліб житній				

Багатопорційний посуд використовується ємністю 4 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 $1,7 \cdot 15 = 26 \text{ м}^2$.

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	Офіціант, IV розряд
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	19 ⁰⁰	Зустріч гостей	+
8	19 ⁰⁵ – 19 ¹⁰	Розсаджування гостей	+
9	19 ³⁰ – 19 ⁴⁰	Убирання використаних тарілок та приборів	+
10	19 ³⁰ – 19 ⁵⁰	Анімаційна програма	
11	19 ⁵⁰ – 20 ⁰⁰	Подавання гарячої страви	+
12	20 ¹⁵ – 20 ³⁵	Анімаційна програма	
13	20 ¹⁵ – 20 ²⁰	Убирання використаних тарілок та приборів	+
14	20 ³⁵ – 20 ⁴⁰	Подавання десертів	+
15	21 ⁰⁰	Остаточний розрахунок	+
16	21 ⁰⁰ – 21 ¹⁵	Проводження гостей	+
17	21 ¹⁵ – 21 ³⁰	Прибирання посуду та приборів	+
18	21 ³⁰ – 21 ⁴⁵	Прибирання столів	+
19	21 ⁴⁵ – 21 ⁵⁵	Здавання використаної білизни	+
20	21 ⁴⁵ – 22 ⁰⁰	Розстановка столів та стільців	+

ВИСНОВКИ

Під час виконання Курсової роботи було отримано наступні результати:

1. Досліджено сучасні тенденції надання основної послуги «Банкет» у закладі ресторанного господарства типу «Їдальня». Встановлено, що виробничий і сервісний потенціал їдальнь достатній для надання банкетного сервісу.

2. Розроблено концепцію надання основної послуги «Тематичний банкет «Карп Карполов»» у закладі харчування «Їдальня». Доцільно мати багатопорційний посуд для банкетної подачі страв.

3. Визначено потребу у кількості ресурсів, які необхідно залучити для надання досліджуваної послуги, у тому числі доцільно залучити одного офіціанта.

4. Спроектовано програму якості сервісу, яка включає в себе дислокацію надання сервісу та графік координованого обслуговування сервісною бригадою з урахуванням тривалості банкету 2 години.

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Сайт студентських робіт] – Режим доступу : https://pidruchniki.com/11200611/turizm/organizatsiya_obsługovuvannya_barah - Станом на 27. 10. 2019 р. - Назва з екрану.
2. Пятницька Н. О. Підручник «Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства» : навчальний посібник / Н. О. Пятницька. – Київ : Центр учбової літератури, 2011. - 584 с.
3. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-03-31]. – Київ : Держстандарт України, 2004. - 12 с.
4. День Народження [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Вільна енциклопедія] – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org/wiki/> - Станом на 26. 10. 2019 р. - Назва з екрану.
5. Скибінський С. В., Іванова Л. О., Моргун О. Ф. Підручник «Маркетинг готельних послуг» : навчальний посібник / С. В. Скибінський, Л. О. Іванова, О. Ф. Моргун. – Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. – 246 с.
6. Загальні принципи складання меню [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Студопедія] – Режим доступу : https://studopedia.com.ua/1_129377_zagalni-printsipi-skladannya-menyu.html - Станом на 04. 11. 2019 р. - Назва з екрана.
7. Загальні принципи складання винної карти [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Підручники для студентів] – Режим доступу : <https://westudents.com.ua/glavy/92230-skladannya-karti-vin.html> - Станом на 05.11.2019 р. - Назва з екрану.
8. Жуков Є. В. Особливості розробки системи НАССР у готелях / Є. В. Жуков // Актуальні питання розвитку торгівлі, туристичного та готельно-ресторанного бізнесу : Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції, присвяченої 70-річчю Київського національного торговельно-економічного універси-

тету. – Харків, 24-25 листопада 2016 р.: Харків : КНТЕУ, ХТЕІ КНТЕУ, 2016. – 65 с.

9. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства [Електронний ресурс] // Навчальні матеріали: [Сайт студентських робіт] – Режим доступу :

http://megalib.com.ua/content/768_43_Karti_napoiv_ta_vimogi_do_ih_skladannya.htm
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

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 складав: _____ 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			
				17			18
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.
" _____ " _____ 200_р. За квитки за кв. № _____ від _____ на _____ грн. _____ коп.

Отримано разом _____ (прописом) _____ грн. _____ коп.

Касир (підпис) _____ Чески на замовлення на _____ грн. _____ коп.
(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			X	Разом			X

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

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

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

Обслуговування проводили:

Прізвище, ім'я, по батькові	Посада	Примітки
1	2	3

Замовлення виконано повністю _____
" _____ " _____ 200_р. (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

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

Рисунок А.2 — Зразок форми «Замовлення-рахунок»

ДОДАТОК Б
МАТЕРІАЛИ ДО РОЗДІЛУ 3

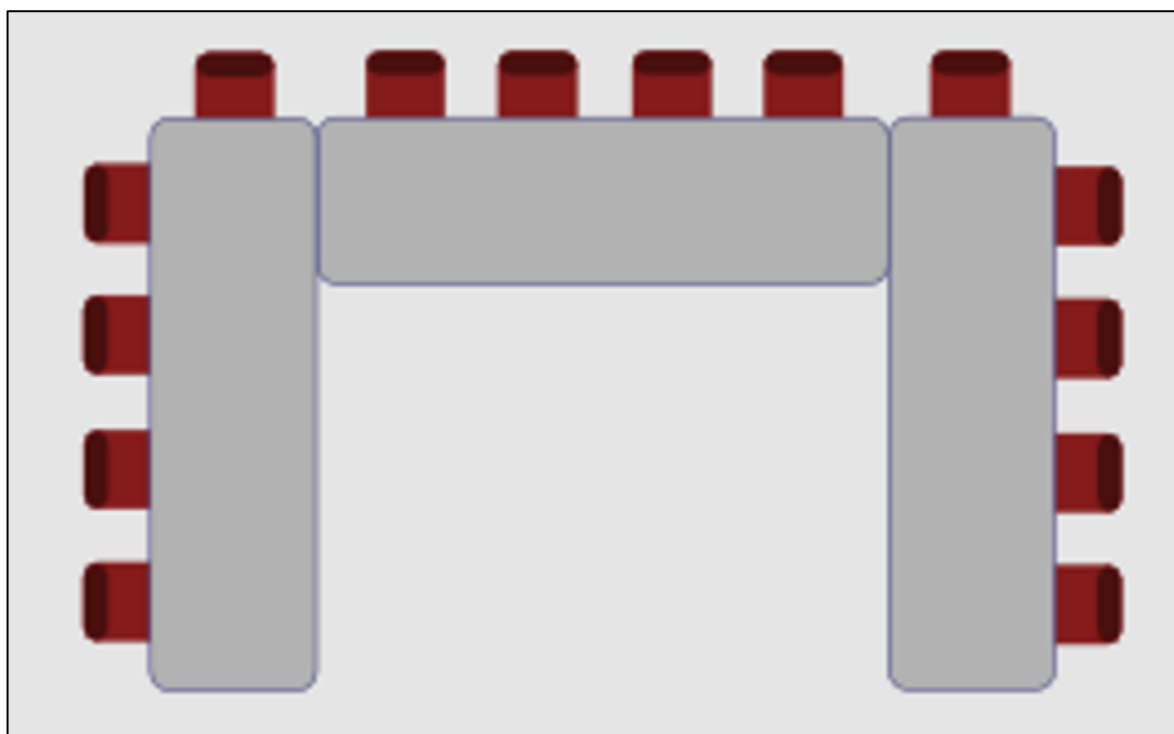


Рисунок Б.1 — Схема дислокації сервісу