

Міністерство освіти і науки України
**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КОЛЕДЖ НАФТОГАЗОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ, ІНЖЕНЕРІЇ ТА
ІНФРАСТРУКТУРИ СЕРВІСУ**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник директора з навчальної роботи

Кунуп Т. В.

_____ 201_

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
ДО ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ
З ДИСЦИПЛІНИ «ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

для студентів

спеціальності 5.14010102 «Рестораннеобслуговування»

галузі знань 24 «Сфера обслуговування»

Розглянуто і погоджено
Цикловою комісією ресторанно-готельної
справи і туризму

Протокол № 4 від 11.03.2016 р.

Одеса ТГНП ОНАХТ 2016

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Організація обслуговування» для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа», спеціальності 5.14010102 «Ресторанне обслуговування»- Одеса: ТГНП ОНАХТ, 2016.- 20 с.

Укладачі: Я. Д. Гусак-Шкловська, голова циклової комісії ресторанно-готельної справи і туризму, викладач спецдисциплін спеціальності 5.14010102 «Ресторанне обслуговування» ТГНП ОНАХТ
Г. В. Дідух, к.т.н., доцент кафедри технології ресторанного і оздоровчого харчування ОНАХТ

Основні положення

Підготовка фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня молодший спеціаліст здійснюється у відповідності з робочим навчальним планом, який розроблено на основі освітньо-професійної програми підготовки молодших спеціалістів напряму підготовки 5.140101 «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 5.14010102 «Ресторанне обслуговування». Згідно з цими документами в рамках вивчення дисципліни «Організація обслуговування» передбачено виконання курсової роботи, виконання якої планується на третьому курсі денної форми навчання.

Метою виконання курсової роботи є закріплення та поглиблення знань студентів з організації обслуговування у закладах ресторанного господарства, реалізація студентами знань, умінь та навичок з організації обслуговування у закладах ресторанного господарства (ЗРГ).

Майбутні молодші спеціалісти – працівники підприємств ресторанного господарства повинні вміти:

- розробляти меню закладу ресторанного господарства;
- організовувати процес обслуговування, підготовку приміщень, посуду, столової білизни;
- удосконалювати існуючі методи обслуговування.

При виконанні курсової роботи студент повинен:

- користуватися учбовою, науково-технічною і довідковою літературою, а також нормативними документами, що діють у галузі;
- виконувати необхідні розрахунки, в тому числі і з використанням комп'ютерної техніки;
- формулювати і обґрунтовувати пропозиції по розв'язанню конкретних завдань.

Курсова робота з організації обслуговування за тематикою, змістом, оформленням повинен відповідати вимогам положення щодо організації і проведення курсових робіт, курсового та дипломного проектування і загальним вимогам щодо робіт, які подаються до друку.

Оформлення роботи відповідно вимогам до текстових матеріалів

Оформлення роботи проводиться відповідно до державного стандарту України «Основні вимоги до робочої документації», ДСТУ БА. 4-4-95 / ГОСТ 21.101-93, який встановлює основні вимоги до робочої проектної документації.

Розрахунково-пояснювальна записка подається у надрукованому вигляді і має бути виконана на стандартних аркушах формату А4 з виконанням вимог:

- поля: ліве – 30 мм, праве 10 мм, верхнє та нижнє – по 20 мм; розмір шрифту 14, гарнітура Times New Roman, міжрядковий інтервал – 1,0;
- відступ червоного рядка 1,25;
- вирівнювання тексту по ширині.

Текст пояснювальної записки розподіляють на розділи згідно з завданням. Кожний розділ може поділятися на підрозділи.

Нумерація розділів, підрозділів. Розділи пояснювальної записки мають бути об'єднані загальною метою, органічно пов'язаними між собою, з відповідними посиланнями. Розділи та підрозділи нумерують арабськими цифрами.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладання основної частини курсової роботи і позначатися арабськими цифрами без крапки (наприклад: 1, 2, 3, та ін.).

Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою. Після номера підрозділу крапку не ставлять (наприклад: 1.1, 1.2 і т. ін.).

Пояснювальна записка не повинна містити дублювання описаного матеріалу, стереотипних рішень, які не впливають на суть курсової роботи та містити дані, отримані виконавцем особисто.

Список літератури з основної частини роботи наводиться на новій сторінці. Бібліографічні описи у переліку посилань подають у порядку, за яким вони вперше згадуються у тексті пояснювальної записки. Порядкові номери описів у переліку є посиланнями у тексті (номерні посилання).

У додатках подають матеріали, які є необхідними для повноти пояснювальної записки і не можуть бути послідовно розміщені у основній частині через великий обсяг або спосіб відтворення:

- додаткові ілюстрації або таблиці;
- математичні формули та розрахунки.

Структурні елементи – титульний лист, додатки не нумерують.

Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовку не допускається.

Нумерація сторінок. Сторінки пояснювальної записки слід нумерувати арабськими цифрами. Номер проставляють у правому нижньому куті сторінки без крапки у кінці.

Титульну сторінку та сторінки завдання включають до загальної нумерації сторінок, але номер сторінки не проставляють. Ілюстрації та таблиці, розміщені на окремих сторінках, включають до загальної нумерації.

Ілюстрації. Записка може містити ілюстрації у вигляді схем, графіків, діаграм, фотографій. Усі ілюстрації називають рисунками. Допускається розміщення на одній сторінці декількох рисунків або невеликих рисунків безпосередньо у тексті записки.

Рисунки нумерують у межах кожного розділу двома цифрами, поділеними крапкою: номером розділу і порядковим номером рисунка (наприклад, Рис.1.1, Рис.1.2). На всі рисунки повинні бути посилання у тексті (наприклад: «...схему наведено на рис.2.2»). Кожний рисунок повинен мати назву.

Таблиці. Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць, їх нумерують у межах розділу записки. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, поділених крапкою. На всі таблиці в тексті повинні бути посилання.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею.

Приклад:

Таблиця 3.1 – Продуктова відомість

Продукти	Маса, кг брутто
Томати	12,32
Морква	2,52
Петрушка (корінь)	0,63
Салат	0,7

1. Структура, зміст і обсяг курсової роботи

Курсова робота з організації обслуговування складається з пояснювальної записки обсягом 30...35 сторінок машинописного тексту та графічної частини у вигляді схеми розміщення банкетних столів та меблів у залі, а також схеми фрагменту сервірування столу для даного виду бенкету, на стандартному листі формату А4.

Структура курсової роботи:

Титульний лист

Завдання на курсову роботу

Зміст

Вступ

1. Розробка концепції підприємства
2. Опис екстер'єру закладу ресторанного господарства
3. Опис інтер'єру приміщень для відвідувачів
4. Характеристика різних видів бенкетів
5. Організація обслуговування бенкету за завданням курсової роботи
 - 5.1. Порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування
 - 5.2. Вимоги до меню
 - 5.3. Розробка меню
 - 5.4. Розрахунок необхідної кількості сировини та продуктів
 - 5.5. Розрахунок потреби в столовій білизні, посуді, столових наборах, з врахуванням складеного меню
 - 5.6. Підготовка до проведення бенкету
 - 5.7. Вибір форми та розміщення банкетних столів
 - 5.8. Особливості сервірування столів
 - 5.9. Розрахунок і підбір обслуговуючого персоналу
 - 5.10. Порядок и правила розсаджування гостей
 - 5.11. Порядок подавання страв
6. Список використаних літературних джерел
7. Графічна частина
 - 7.1. Схема сервірування столу
 - 7.2. Схема розміщення банкетних столів та інших меблів

Титульний лист являється першою сторінкою розрахунково-пояснювальної записки. На ньому вказують тему, прізвище та ініціали виконавця, керівника, назву організації, відділення (додаток 1).

В завданні на курсову роботу вказують тему відповідно до завдання, прізвище, ім'я, по батькові студента, вихідні дані до розробки теми, зміст розрахунково-пояснювальної записки, перелік графічного матеріалу, календарний план виконання роботи (додаток 2).

Зміст оформлюють на аркуші з **великою рамкою** (додаток 3). В рамці вказують тему, прізвище автора, керівника роботи і голову циклової комісії. Завершену розрахунково-пояснювальну записку підписують автор, керівник роботи.

У вступі описують стан галузі сфери обслуговування, проблеми і можливі шляхи їх вирішення.

1. Розробка концепції підприємства

Розробка концепції підприємства ресторанного господарства дозволяє грамотно вибрати стандарти і умови обслуговування, дає можливість послідовно вирішувати всі організаційні і технічні задачі.

В залежності від концепції або тематичного направлення закладу найбільш перспективним місцем його розміщення буде центр міста, розкішна набережна, торговий центр, багатий приміський район тощо.

Концепція і профіль закладу повинні розроблятися із врахуванням його прив'язки до контингенту майбутніх відвідувачів.

Розробка концепції підприємства ресторанного господарства дозволяє:

- охарактеризувати технічний, виробничий, кадровий, економічний потенціал підприємства;
- сформулювати мету, завдання, стратегію майбутньої діяльності і майбутніх труднощів;
- оцінити потребу в фінансових ресурсах, можливі витрати на виробництво, збут, керування, а також очікуваний прибуток.

Усе це значною мірою полегшує прийняття конкретних рішень, розробку планів, координацію діяльності підрозділів фірми, залучення до співробітництва з ним зацікавлених осіб – насамперед інвесторів і ділових партнерів.

2. Опис екстер'єру закладу ресторанного господарства

У даному розділі необхідно описати зовнішній вигляд закладу, відповідно до вимог нормативних документів. Будинки підприємств харчування (закладів РГ) повинні відповідати експлуатаційним вимогам до території, приміщень приймання, зберігання, виробництва і реалізації продукції, а також до умов праці персоналу - за СП 42-123-5777 незалежно від форм власності і організаційно-правових форм.

Вимоги до розміщення (згідно ДБН В.2.2.25-2009.). Підприємства харчування (заклади РГ) місткістю 100 і більше місць (ресторани, бари, кафе, як

правило, великої місткості) доцільно розміщувати в громадських і торгових центрах, на магістралях і площах, поблизу зупинок міського транспорту, станцій метрополітену, вокзалів і аналогічних місцях жвавого руху населення, а також на рекреаційних територіях.

Вимоги до ділянки (згідно ДБН В.2.2.25-2009.). На земельній ділянці слід передбачити чітке зонування, з виділенням: зони для відвідувачів, за необхідності, з майданчиком для сезонного розміщення додаткових столиків на відкритому повітрі; виробничої зони, куди можуть входити господарський двір з під'їзними шляхами для вантажних автомобілів, розвантажувальний майданчик, що примикає до групи складських приміщень, сміттєзбірник, стоянки для індивідуального автотранспорту.

3. Опис інтер'єру приміщень для відвідувачів

Підприємства ресторанного господарства розрізняються за інтер'єром залів. Оригінальні і різноманітні інтер'єри, теплі або витримані в класичному стилі кольори стін, картини, килими, елементи старовинної атрибутики, фонтани, аранжировки з живих кольорів, мереживні люстри, що дають тепле розсіяне світло, правильний підбір меблів, вдале поєднання уніформи офіціантів з декором приміщення— кольором штор, скатертин і серветок, оббивкою крісел, елегантно сервіровані столи — все це налаштовує на ділову бесіду або відпочинок в колі друзів.

Інтер'єр залу включає об'ємно-просторове, планувально-технологічне вирішення приміщень, їх освітлення, колір стін, підлоги, оздоблювальні матеріали, декоративні та рекламні елементи, розміщення устаткування, меблів тощо. Ідея інтер'єру визначається як місцем розташування закладу ресторанного господарства (у центрі міста, в садово-парковій зоні, на воді, у висотних будівлях тощо), його історією, концепцією засновників, так і асортиментом страв (страви національної кухні, рибні тощо) та іншими чинниками. Заклади тематичного чи концептуального спрямування характеризуються екзотичним характером інтер'єрів.

Нині існує безліч стилів, які використовуються при оформленні інтер'єрів залів підприємств ресторанного господарства:

- історичні (ампір, класицизм, неокласицизм, барокко, рококо, готичний);
- модерн;
- мінімалізм;
- хай-тек;
- етнічні стилі (кантрі, японський, еко-стиль).

4. Характеристика різних видів бенкетів

Підприємства ресторанного господарства за замовленням окремих відвідувачів або організацій здійснюють обслуговування бенкетів.

Бенкет - це урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

У даному розділі необхідно дати коротку характеристику кожному з видів бенкетів, залежно від їх класифікації.

5. Організація обслуговування бенкету за завданням курсової роботи

5.1 Порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування

Замовлення на обслуговування свят приймає директор, метрдотель, а у великому підприємстві ресторанного господарства, де є стіл замовлень, - черговий адміністратор стола замовлень. Необхідно детально описати порядок прийому і виконання замовлень на обслуговування бенкету відповідно до завдання роботи.

5.2 Вимоги до меню

Меню (від франц. menu) - це перелік страв і напоїв, рекомендованих споживачам. Меню є візитною карткою закладу, тому папка з меню має бути красиво і добротньо оформлена. Воно має узгоджуватися із загальною концепцією закладу ресторанного господарства.

До розробки і створення меню слід підходити творчо, тоді воно не тільки інформуватиме споживачів про наявність страв та напоїв, а й спонукатиме до більшого замовлення, тобто впливатиме на прийняття рішення про покупку, перетворюючись таким чином на елемент реклами закладу ресторанного господарства.

Зміст меню залежить від типу закладу ресторанного господарства.

Бенкетне меню - це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Асортимент бенкетного меню визначається характером урочистої події та побажаннями замовників.

Якщо бенкет проходить за столом з повним обслуговуванням офіціантами, то асортимент холодних страв та закусок обмежений. Для бенкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами замовляють широкий асортимент холодних страв і закусок у розмірі напівпорцій чи 1/3 порції на одну особу. Для бенкету-обіду можна запропонувати закуску, бульйон, солянку чи іншу першу страву. Асортимент других страв може складатися з 1-2 найменувань, а на десерт подають фрукти, морозиво, желе, кондитерські вироби. Бенкет зазвичай завершується подаванням чорної кави.

Меню бенкету-фуршету відрізняється значною кількістю холодних закусок, які готуються невеликими порціями, та обмеженим асортиментом гарячих страв (1-2 найменувань). Можна включати також морозиво, фрукти, штучні кондитерські вироби, каву.

У меню бенкету-коктейлю включають канапе, невеликі котлети, люля-кебаб, сосиски-малютки тощо.

Меню бенкету-чаю складається із солодких страв, фруктів, тортів, тістечок, печива, варення, гарячих напоїв.

До страв підбирають певні напої. Традиційно на святі має бути шампанське, зі стравами краще поєднуються сухе та напівсухе шампанське. Традиційно на бенкетах за столом та фуршет включають горілку і сухе вино: 2 /3 - червоного та

1/3 - білого. Орієнтиром може бути така кількість алкогольних напоїв на одну особу: на бенкеті-фуршеті - до 300 г, на бенкеті за столом може бути і більше.

На бенкеті-чай подають шампанське, десертні вина, лікери, коньяк; на бенкеті-коктейль переважають коктейлі та інші змішані напої, поряд з цим можуть подаватися вина, коньяк, шампанське. В меню бенкетів включають також води та соки.

5.3 Розробка меню

При складанні меню дотримуються певної послідовності запису страв, кулінарних та кондитерських виробів та напоїв.

Загальноприйнята послідовність запису страв у меню:

Фірмові страви

1. Холодні закуски

Рибні із гастрономічних продуктів
 Рибні власного приготування
 Із нерибних продуктів моря
 Овочі натуральні
 Салати рибні
 Салати м'ясні
 Салати овочеві
 М'ясні власного приготування
 Із птиці (гастрономія консерви)
 Із птиці власного приготування
 Із субпродуктів
 Із овочів власного приготування
 Грибні
 Із яєць
 Масло вершкове
 Із кисломолочних продуктів

2. Гарячі закуски

Рибні
 М'ясні
 Із птиці
 Із субпродуктів
 Овочеві (грибні)
 Яечні
 Борошняні

3. Перші страви

Прозорі
 Заправні (рибні, м'ясні, овочеві)
 Пюреподібні
 Молочні
 Холодні
 Солодкі

4. Другі страви

Рибні (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені)
 М'ясні (відварні, припущені, смажені, тушковані, запечені)
 Із птиці

приготування Із птиці (гастрономія консерви) Із птиці власного приготування Із субпродуктів Із овочів власного приготування Грибні Із яєць Сири Масло вершкове Із кисломолочних продуктів 2. Гарячі закуски Рибні М'ясні Із птиці Із субпродуктів Овочеві (грибні) Яечні Борошняні 3. Перші страви Прозорі Заправні (рибні, м'ясні, овочеві) Пюреподібні Молочні Холодні Солодкі	5. Солодкі гарячі (пудинги, суфле, каші) Желе, муси Компот Киселі Креми, збиті вершки Морозиво Плоди і ягоди свіжі 6. Напої Чай Кофе Какао, шоколад Молоко та кисломолочні продукти Холодні напої 7. Гарніри Овочеві, круп'яні 8. Кондитерські та хлібобулочні вироби Булочки, тістечка, кекси
--	---

У сучасних закладах ресторанного господарства існує тенденція до розширення асортименту страв, насамперед фірмових, що пояснюється конкуренцією з іншими закладами ресторанного господарства.

У таблиці 6.1 наведено фрагмент меню бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами.

Таблиця 6.1 – Меню бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами на 20 осіб (фрагмент)

№ рецептури	Назва страви (виробу)	Кількість порцій, шт.	Вихід, г
1	2	3	4
12	Бутерброди з ікрою зернистою	10	52
38	Воловани з куркою	10	80
137	Кальмари під майонезом	10	110
61	Салат із свіжих помідорів з солодким перцем	10	150
153/751/822	Асорті м'ясне	7	85/35/15
751	Огірки свіжі	7	35
822	Соус майонез з корнішонами	7	15
42	Сир (голландський, чеддер тощо)	9	75

5.4 Розрахунок необхідної кількості сировини та продуктів

У закладах ресторанного господарства з вільним вибором страв кількість сировини та продуктів, необхідних для їх приготування, здійснюють на підставі плану-меню і Збірника рецептур страв та кулінарних виробів. Розрахунок проводять для кожної страви і продукту окремо. Добову кількість сировини, $G_{\text{заг}}$, кг, визначають за формулою:

$$G_{\text{заг}} = \sum G = G_1 + G_2 + \dots + G_n, \quad (6.1)$$

де G – норма сировини або напівфабрикату на одну страву, г; n – кількість страв (шт.), реалізованих за день.

У таблиці 6.2 наведено фрагмент розрахунку кількості сировини за бенкетним меню.

Таблиця 6.2 – Розрахунок кількості сировини за меню (фрагмент)

№ п/п	Назва страв і закусок					
	Продукти	Брутто	Нетто	Брутто	Нетто	Всього, кг
		1 порц.,г	1 порц., г	п порц., кг	п порц., кг	
1	2	3	4	5	6	7
1.	12. Бутерброди з ікрою зернистою					
	Ікра зерниста	20,4	20	0,204	0,2	0,204
	Масло	2	2	0,02	0,02	0,02
	Хліб	30	30	0,3	0,3	0,3
2.	38. Воловани з куркою					
	Воловани	2-4 шт.	40	20-40 шт.	0,4	20-40 шт.
	Курка відварна	30	30	0,3	0,3	0,3
	Майонез	10	10	0,1	0,1	0,1
3.	137. Кальмари під майонезом					
	Кальмари	154	139	1,54	1,39	1,54
	Майонез	35	35	0,35	0,35	0,35
4.	61. Салат із свіжих помідорів з солодким перцем					
	Помідори свіжі	54	46	0,54	0,46	0,54
	Ріпчаста цибуля	17	15	0,17	0,15	0,17
	Перець солодкий	40	30	0,4	0,3	0,4

Огірки свіжі	37	30	0,37	0,3	0,37
Майонез	30	30	0,3	0,3	0,3

У наступній таблиці необхідно привести загальну сировинну відомість для продуктів, необхідних для приготування страв для бенкету.

Таблиця 6.3 – Загальна сировинна відомість (фрагмент)

Продукти	Необхідна кількість брутто, кг
1	2
Ікра зерниста	0,204
Масло вершкове	0,095
Хліб	0,3
Воловани	20-40 шт.
Курка відварна	0,56
Майонез	0,92
Кальмари	1,54
Помідори свіжі	1,27

5.5 Розрахунок потреби в столовій білизні, посуді, столових наборах, з урахуванням складеного меню

Визначення довжини столів:

в одну лінію

$$L = N / 2, \quad (6.2)$$

де l – норма довжини стола на одну людину (м);

N – загальна кількість гостей.

Визначенні кількості скатертин:

Для накриття бенкетних столів використовують прямокутні скатертини розміром 173 x 173. Кількість скатертин визначають за формулою:

$$K_{ск} = (L + 2 L_T) / L_{ск}, \quad (6.3)$$

де L – загальна довжина стола,

L_T – довжина скатертини, що звисає на торці,

$L_{ск}$ – довжина скатертини

Кількість серветок визначають, виходячи з нормативу на одну особу і загальної кількості гостей. Враховують також, що серветки використовують для накриття таць. Для офіціантів передбачені ручники. Столову білизну беруть з деяким запасом (приблизно 10 %).

Відповідно до меню підбирають столовий посуд і набори. Їх кількість залежить від виду бенкету, чисельності офіціантів, які беруть участь в

обслуговуванні. Кількість однопорційного посуду та столових наборів індивідуального користування визначають за формулою:

$$K_{\text{пос}} = N \cdot m, \quad (6.4)$$

а багатопорційного посуду -

$$K_{\text{пос}} = \sum g/v, \quad (6.5)$$

де N – кількість учасників бенкету;

m – норма одного виду посуду або наборів для сервіровки та обслуговування для кожного учасника бенкету;

g – кількість порцій одного виду (біфштекс, салат);

v – кількість порцій, передбачених для відпуску в одному виді посуду.

Таблиця 6.4 - Норми одного виду посуду та наборів для сервірування та обслуговування (фрагмент)

Найменування	Кількість
1	2
Тарілки мілкі столові	24
Тарілки закусочні	24
Тарілки пиріжкові	24
Тарілки десертні	22
Чарка лафітна	26
Чарка рейнвейна	26
Фужер для мінеральної води та соків	26
Набори столові	24
Набори закусочні	24
Набори десертні	24

Кількість наборів для розкладання рівняється кількості багатопорційного посуду, розрахунок якого оформлюють у вигляді табл.

Таблиця 6.5 - Розрахунок потреби в посуді та наборах для подачі (фрагмент)

Перелік страв і напоїв	Замовлено, порцій	Посуд, столові набори	Ємкість посуду, порцій	Кіл-ть, шт.
1	2	3	4	5
Бутерброди з ікрою зернистою	10	Блюдо кругле порцелянове	5	2
		Набори для розкладання	1	2
Воловани з куркою	10	Блюдо кругле порцелянове	5	2

		Набори для розкладання	1	2
--	--	------------------------	---	---

5.6 Підготовка до проведення бенкету

При прийманні замовлення влаштовувач повідомляє метрдотелю мету бенкету, а відповідно до цього висловлює побажання щодо оформлення залу, музичного супроводу, меню, порядку проведення свята.

Відповідно до цих побажань вирішується питання про можливість проведення бенкету в даному підприємстві. Потім організатору заходу пропонують ознайомитися з приміщенням для бенкету, погоджують із ним план розставляння столів, місця почесних гостей.

Норма площі на одну людину залежить від виду бенкету. При проведенні його за столом вона складає 1,5-2 м, бенкету-фуршету - 0,5-0,7 м.

Столи розміщують з урахуванням кількості учасників бенкету, виду бенкету, конфігурації залу.

Залежно від кількості запрошених розрізняють зосереджену і розосереджену форму розміщення гостей за бенкетними столами.

При зосередженій формі гостей розміщують за загальним столом, форма якого, залежно від конфігурації залу, може бути круглою, квадратною, прямокутною або Т-, П-, Ш-видною; при розосередженій - за кількома столами. Ширина бенкетних столів має складати 1,2-1,5 м, іноді навіть до 2 м.

У бенкетному залі спочатку розставляють столи, а потім на деякій відстані від них стільці, крісла чи напівкрісла. Біля стін, колон, у кутах залу, де організовується бенкет, чи в суміжному з ним приміщенні ставлять підсобні столи або серванти для запасних предметів сервірування та напоїв. Зазвичай один підсобний стіл або сервант розрахований для обслуговування 10-15 осіб.

Довжина столів визначається з урахуванням кількості гостей і рекомендованої довжини стола на одну персону: при бенкеті-фуршеті - 0,4 м, бенкеті за столом для почесних гостей - 0,7-0,8 м, інших - 0,6 м.

Важливим етапом підготовки бенкету є упорядкування меню. При його складанні враховують, що загальна маса страв за столом складає 1-1,5 кг на одну персону, вина, шампанського - 0,35 л, коньяку, горілки - 0,15-0,2 л, соків, води - 1 л. В меню фуршету маса страв складає 0,5-0,8 кг на одну персону, вина, шампанського - 0,15 л, коньяку, горілки - 0,1 л, соків, води - 0,25-0,5 л.

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори, їх кількість залежить від виду бенкету, чисельності офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні.

Залежно від виду бенкету визначені нормативи столового посуду і наборів індивідуального користування.

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду.

При підготовці до бенкету використовують білу або кольорову столову білизну, яку підбирають з урахуванням особливостей інтер'єру залу, тематики свята. Кількість бенкетних скатертин залежить від довжини столів і форми їх розставляння. Кількість серветок визначають, виходячи з нормативу на одну особу і загальної кількості гостей. Враховують також, що серветки використовують для накриття таць. Для офіціантів передбачені ручники. Столову білизну беруть з деяким запасом (приблизно 10 %).

Важливим моментом в організації обслуговування учасників бенкету є визначення достатньої кількості офіціантів та інших працівників.

5.7 Вибір форми та розміщення бенкетних столів

У даному розділі необхідно детально описати розміщення бенкетних столів у залі, їх форму, розміри, конфігурацію.

Для організації бенкету-фуршету використовують столи заввишки 0,9-1,1 м, завширшки - 1,2-1,5 м, завдовжки не більше 10 м. Для цього використовують фуршетні столи різної форми, з яких можна компонувати святковий стіл різного розміру та форми. При визначенні загальної довжини столів виходять із норматив: 0,4 м на одну персону. Фуршетні столи розміщують по-різному: в один ряд, кількома рядами або у вигляді кола, еліпса, квадрата з округленням кутів, а також літер Т, П, Ш тощо.

При організації бенкету-коктейлю в залі бенкетних столів не ставлять, а обмежуються невеликими окремими столами, розставленими в зручних місцях залу (біля стін, колон, у нішах).

Для проведення бенкету з повним обслуговуванням офіціантами встановлюють бенкетні столи, стільці, крісла або напівкрісла (з невисокими спинками). При визначенні загальної довжини столу враховують, що на одного гостя слід передбачити 70- 80 см столу, в окремих випадках - до 100 см. Бенкетний стіл складають із прямокутних обідніх або спеціальних бенкетних столів завширшки 1,2-1,5 м (на двох Т-видних або круглих, розширених у підставі опорах).

Столи при проведенні бенкету з частковим обслуговуванням офіціантами розставляють так, як і при бенкеті з повним обслуговуванням офіціантами.

Бенкет-чай організують у невеликих затишних залах, у яких встановлюють круглі й овальні столи, а за їх відсутності - квадратної або прямокутної форми, стільці, крісла, напівкрісла, а іноді й дивани.

Якщо кількість гостей більше восьми, можна накрити декілька окремих столиків (по 4-10 персон за кожним). Чайний стіл або столи ставлять у центрі залу або розміщують з урахуванням його конфігурації.

5.8 Особливості сервірування столів

У даному розділі необхідно детально описати сервірування столів для даного виду бенкету. Необхідно вказати назви тарілок, столових наборів, фужерів та чарок, вказати їх розмір (діаметр,мм або місткість). Вказати вид складання полотняної серветки, її розміщення.

Необхідно також вказати додаткові елементи сервірування (за умови їх присутності): карту-меню, кувертну карту, набори для спецій, квіти, свічки тощо.

5.9 Розрахунок і підбір обслуговуючого персоналу

Кількість офіціантів, що беруть участь у обслуговуванні, розраховують за формулою:

$$N_{\text{оф}} = N/N_1, \quad (6.6)$$

де N_1 – кількість гостей, яку може обслужити один офіціант.

Один офіціант на банкеті з повним обслуговуванням може обслужити 3-4 відвідувача, з частковим обслуговуванням – 9-12 відвідувачів.

5.10 Порядок и правила розсаджування гостей

У даному розділі необхідно детально описати порядок и правила розсаджування гостей, якщо бенкет проводиться за столом.

Норма довжини столу на одного учасника бенкету за столом з повним обслуговуванням становить 0,8-1,0 м, з частковим обслуговуванням 0,6 - 0,7 м, Місця за столом поділяються на більш почесні і менш почесні. Найпочесніше місце (перше) на чоловічому прийомі - праворуч від господаря (організатора столу) і праворуч від господині (організатора столу) на прийомі за участю жінок. Почесними другими є місця зліва від господині і ліворуч від господаря. По мірі віддалення від господині та господаря місця менш почесні.

5.11 Порядок подавання страв

У даному розділі необхідно детально описати порядок (послідовність) і правила подавання страв та напоїв, в залежності від виду бенкету, методу обслуговування, а саме: індивідуальний (російський), в обнос (французький), за допомогою приставного столика (англійський), спрощений (американський), комбінований.

7. Графічна частина

7.1 Схема сервірування столу

7.2 Схема розміщення бенкетних столів та інших меблів

Графічна частина роботи у вигляді двох схем повинна були представлена на окремих аркушах формату А4 з рамкою та містити креслення схеми сервірування столу у масштабі 1:10 (аркуш 1), та схеми розміщення бенкетних столів та інших меблів у масштабі 1:100 (аркуш 2), в залежності від виду бенкету.

Креслення має бути виконане простим олівцем.

ДОДАТКИ

Додаток 1

ЗРАЗОК ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

Міністерство освіти і науки України

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КОЛЕДЖ НАФТОГАЗОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ, ІНЖЕНЕРІЇ ТА
ІНФРАСТРУКТУРИ СЕРВІСУ

Відділення автоматизації, зв'язку
і сфери обслуговування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КУРСОВОЇ РОБОТИ

з дисципліни «Організація обслуговування»

на тему:

Виконавець роботи: студент __ курсу групи __

(Прізвище, ініціали)

Керівник роботи: _____

(Прізвище, ініціали)

Одеса КНТІтаІС ОНАХТ 201_

Додаток 2

ЗРАЗОК ЗАПОВНЕННЯ ЛИСТА ЗАВДАННЯ

Коледж нафтогазових технологій, інженерії та інфраструктури сервісу
Одеської національної академії харчових технологій

Освітньо-кваліфікаційний рівень- молодший спеціаліст
Галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»
Навчальна дисципліна – «Організація обслуговування»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Голова циклової комісії
спец. 5.14010102

Протокол від _____ року № _____

**ЗАВДАННЯ
на курсову роботу студенту**

гр. _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

Тема курсової роботи _____

Керівник курсової роботи _____

Вихідні дані до роботи: _____

Зміст пояснювальної записки

Вступ _____

Розробка концепції підприємства _____

Опис екстер'єру закладу ресторанного господарства _____

Опис інтер'єру приміщень для відвідувачів

Характеристика різних видів бенкетів

Організація обслуговування бенкету за завданням курсової роботи

Список використаних літературних джерел

1. П'ятницька Н. О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підручник. – К.: ЦУМ, 2011. – 584 с.
2. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства. Навч. пос. К.: Інкос, 2007. – 280 с.
3. ДБН В.2.2-25:2009. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)
4. Зигель С. и другие. Ресторанный сервис. – М.: Центрполиграф, 2007. – 288 с.
5. Архіпов В. В. та інші. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. – К.: Інкос, 2007. – 382 с.
6. Збірник рецептур страв і кулінарних виробів для підприємств громадського харчування. – К.:Арій. 2013. – 680 с.
7. ДСТУ 4281:2004. - НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – 18 с.
8. Гусак-Шкловська Я. Д., Дідух Г. В. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Організація обслуговування» для студентів напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа», спеціальності 5.14010102 «Ресторанне обслуговування»- Одеса: ТГНП ОНАХТ, 2016.- 20 с.

Графічна частина

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів курсової роботи	Термін виконання	Примітка
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Дата видачі завдання _____

Студент _____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

КНТІС ОНАХТ

Додаток 3
ЗРАЗОК НАДПИСІВ НА АРКУШІ

185														
20		20		15		10		15		15		20		
Зм.	Кіл.	Арк.	№док.	Підпис	Дата	Тема						Стадія	Аркуш	Аркушів
Студент														
Консульт.														
Н.контр.														
Керівник														
Голова ком.												КНТІтаІС -рік Відділ.АЗіСО Група _____		

Рис. 1 - Основний надпис аркуша «Зміст» розрахунково-пояснювальної записки