Всеукраїнська центральна спілка споживчих товариств
(УКРКООПСПІЛКА)
Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИКОНАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

з дисципліни

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Спеціальність: 241
Готельно - ресторанна справа

Укладач: _____ Людмила ЖАБРОВЕЦЬ
викладачка циклової комісії готельно-ресторанної справи та харчових технологій, спеціаліст вищої категорії

Розглянуто та затверджено
на засіданні циклової комісії
готельно-ресторанної справи та
харчових технологій
Протокол № 1
від „29” 08. 2025 р.
Голова циклової комісії
_____ Тетяна ПУШКАРЬОВА

Житомир 2025

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Порядок вибору теми	5
2. Підбір та вивчення літературних джерел	6
3. Вимоги до структури і змісту	7
4. Рекомендації щодо оформлення і захисту курсової роботи	16
5. Перевірка курсових робіт на плагіат	19
6. Орієнтовна тематика курсових робіт	21
Додатки	23
Список використаних джерел	39

ВСТУП

Ресторанний сервіс – це сфера, призначена для організації виробництва готової продукції, задоволення попиту гостей у поєднанні з організацією комфортного відпочинку. Ресторанний ринок розвивається у сучасних економічних умовах різновекторно господарства переходять на нові методи роботи, пов'язані із змінами пріоритетів у діяльності, форм власності; застосуванням прогресивного технологічного обладнання, розширенням спектра додаткових послуг. Головними тенденціями є здоровий спосіб життя, крафтові продукти, локальна кухня.

Мета курсової роботи – закріплення студентами знань, отриманих при вивченні курсу "Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства" та формування навичок їх практичного застосування з урахуванням соціально-економічних факторів, ресурсів виробничих потужностей, напрямків підприємницької діяльності у ресторанному бізнесі.

У процесі виконання курсової роботи студенти повинні навчитися орієнтуватися у комплексі питань опанованої дисципліни, а також визначити її взаємозв’язок з іншими дисциплінами.

Виконання курсової роботи є однією з ефективних форм навчання, яка дозволяє співставити теорію з практикою, критично проаналізувати стан справ у конкретному закладі ресторанного господарства, визначити напрямки покращення діяльності окремих ланок і підприємства в цілому. Робота, як правило, виконується на практичному матеріалі і містить елементи наукових досліджень.

Виконання курсової роботи сприяє кращому опануванню дисципліни, набуттю навичок щодо проведення аналізу конкретного матеріалу, обґрунтування власних висновків і розробки рекомендацій із досліджуваної теми.

Курсова робота характеризується єдністю цілей і завдань та виконується після завершення теоретичних і практичних занять із дисципліни з метою закріплення та поглиблення здобутих знань.

Завдання курсової роботи - навчити студента:

- діяти соціально, відповідально, свідомо з розумінням специфіки професійної діяльності, розробляти та формувати цілі управління ресторанним бізнесом;
- користуватися нормативними документами з питань стандартизації, метрології та сертифікації з дотриманням вимог міжнародних стандартів.
- методиці збору і аналізу практичних матеріалів діяльності у конкретному закладі;
- користуватися нормативною, довідково-статистичною, науковою літературою;
- застосовувати статистичні, економіко-математичні і інші методи аналізу виробничо-господарської діяльності підприємств;
- приймати самостійні рішення у конкретних виробничих і економічних умовах.

Головна вимога до курсової роботи – наявність фактичного, статистичного матеріалу підприємства і організації, на прикладі якого виконується робота.

У процесі виконання курсової роботи студенти навчаються самостійно працювати зі спеціальною літературою, нормативно-правовими документами,

статистичною інформацією, науково-методичними розробками, а також логічно і грамотно викладати свої думки, викладати матеріал літературною мовою.

На основі глибокого вивчення теоретичних питань з теми курсової роботи, всебічного аналізу роботи закладу гостинності студент повинен виявити недоліки, які є на підприємстві, визначити шляхи їх усунення, розробити і обгрунтувати сучасні прогресивні методи роботи, надати конкретні пропозиції.

Курсова робота виконується під керівництвом викладача, який допомагає студенту у виборі теми та об'єкта дослідження для курсової роботи та її виконанні, а також надає індивідуальні консультації.

1. ПОРЯДОК ВИБОРУ ТЕМИ

Курсову роботу з дисципліни “Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства” виконують студенти денної форми навчання відповідно до навчальних планів Освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа.

На початку виконання курсової роботи студенти знайомляться з тематикою курсових робіт, яка щорічно оновлюється і затверджується на засіданні циклової комісії, обирають тему, виходячи з місця роботи або проходження практики. Оформляють заява на виконання курсової роботи (ДОДАТОК А). Теми курсових робіт затверджуються на засіданні циклової комісії.

Керівник допомагає студентові уточнити мету і завдання курсової роботи, визначити методику її виконання. Обов’язковим є складання плану курсової роботи та узгодження його з керівником (ДОДАТОК Б). Після затвердження теми студент отримує завдання на виконання курсової роботи (ДОДАТОК В). Проведення консультацій з курсової роботи відбувається в терміни, які передбачені графіком освітнього процесу.

Хід виконання курсової роботи контролюється керівником роботи.

2. ПІДБІР ТА ВИВЧЕННЯ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

Вивчення літературного матеріалу є важливим моментом у написанні курсової роботи. Після вибору теми складається план роботи, відповідно до якого підбирається література.

Підбір літератури за обраною темою курсової роботи і її змістом необхідно починати з джерел, надрукованих у поточному та найближчих до нього роках, поступово переходячи до публікацій у попередні роки, що спрощує і скорочує час опрацювання літератури. Для опрацювання слід підбирати не тільки підручники і навчальні посібники, а також монографії, брошури, різні види нормативно-технічної документації, статті у періодичних виданнях, зарубіжну літературу.

Під час роботи з літературою слід вести робочі записи у вигляді тез, конспектів, нотаток, динамічно комбінувати практичні навички, знання і вміння з професійними і громадянськими якостями, способом мислення. Обов'язково записується повна назва джерела, його автори, сторінки, на яких міститься інформація, місто і назва видавництва, рік видання. Дуже важливо при роботі з літературними джерелами правильно їх конспектувати, вміти виявити сутність питання, порівнювати окремі позиції джерел з власними даними і робити грамотні і кваліфіковані висновки. Робота з літературними джерелами закінчується складанням списку використаної літератури згідно з темою.

3. ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ І ЗМІСТУ

Після вивчення літературних джерел розробляється план курсової роботи, який відображає зміст роботи у вигляді ключових питань. План узгоджується з керівником. Кількість питань і їх порядок визначається в залежності від теми курсової роботи. Але у будь якому випадку повинні бути такі розділи:

- вступ;
- основна частина (суть роботи);
- заключна частина (висновки та пропозиції).
- додатки;
- список використаних джерел.

ВСТУП містить коротку характеристику теми роботи, стан проблеми, що досліджується, і перспективи її розвитку з урахуванням сучасних вимог, обґрунтовується актуальність обраної теми, визначається мета, завдання, об'єкт, предмет дослідження, інформаційні ресурси, структура роботи.

ОСНОВНА ЧАСТИНА є вагомим розділом курсової роботи.

В основній частині надається характеристика закладу ресторанного господарства: місце розташування, контингент споживачів, джерела постачання, спосіб доставки сировини, режим роботи залу, характеристика торгової групи приміщень, естетичні вимоги до оформлення залу, аналіз матеріально – технічної бази для організації процесу обслуговування, спектр основних та допоміжних послуг, які надаються закладом ресторанного господарства тощо.

При написанні основної частини слід дотримуватись конкретності та послідовності викладання. Необхідні розрахунки повинні бути обґрунтовані відповідними даними.

У курсовій роботі слід керуватись запропонованими методичними рекомендаціями до виконання курсової роботи.

Заклади ресторанного господарства за замовленням окремих відвідувачів або організацій здійснюють обслуговування банкетів. Банкет — це урочистий званий сніданок, обід або вечеря.

Залежно від подій, з приводу яких організовуються банкети, їх поділяють на офіційні та неофіційні. Приводом для офіційного банкету може бути прийом глави уряду, дипломатичних представників, ювілейне торжество, національне свято, для неофіційного — сімейне свято, товариська зустріч, традиційне свято та ін.

Банкети поділяються на дві групи: з розміщенням і без розміщення за столом. До першої групи входять банкет за столом, банкет-чай, до другої — банкет-фуршет, банкет-десерт, коктейль. За участю персоналу в обслуговуванні їх поділяють на банкети з повним або частковим обслуговуванням офіціантами. При повному обслуговуванні всі страви і напої офіціанти подають гостям в обнос, при частковому — певну їх кількість, головним чином холодні страви і напої, заздалегідь виставляють на столи, гарячі страви і напої подають в обнос або ставлять на стіл. За асортиментом страв і напоїв банкети поділяють на універсальні і спеціалізовані. До універсальних відносять банкет за столом з

повним або частковим обслуговуванням офіціантами, до спеціалізованих — банкет-фуршет, банкет-буфет, банкет-коктейль, банкет-чай.

За бажанням замовника організовують один вид банкету або поєднують декілька, тоді він називається комбінованим або складним. Організація банкету має три стадії: прийом замовлення, підготовка до проведення банкету й обслуговування.

Замовлення на обслуговування свят приймає директор, метрдотель, а у великому закладі ресторанного господарства, де є стіл замовлень, — черговий адміністратор. (Оформити Книгу обліку замовлень на обслуговування свят. ДОДАТОК Г).

Залежно від місткості торговельного залу і кількості гостей замовник резервує частину приміщення або орендує його повністю на певний час. Щоб уникнути можливих претензій з боку замовника і задля власної безпеки, адміністрації закладу доцільно скласти договір-замовлення на надання послуг з організації будь-якого виду банкету (фуршету, презентації, ювілею, весілля, випускного вечора тощо).

Середні та великі заклади, крім своєї безпосередньої діяльності (приготування страв і сервірування столу), часто зобов’язуються організовувати «культурну програму»: запрошення музикантів, ведучого вечора, аніматорів (для дитячих свят), фаєр-шоу, перегляд сімейних фільмів, облаштування фотозон, облаштування зони для укладання шлюбу.

У разі надання таких послуг вони виступають посередниками. Складання договору-замовлення упорядковує організацію та проведення банкету(ДОДАТОК Д).

Із замовником узгоджуються: дата обслуговування, початок і закінчення обслуговування, кількість учасників, місце проведення, оформлення залу, музичний супровід, надання додаткових послуг(оренда розеток, надання ланч боксів на вимогу замовника), меню заходу, вартість відшкодування збитків, дії при форс - мажорних обставинах, попередня вартість замовлення та порядок розрахунку.

Крім того в договір доцільно ввести пункт про відповідальність закладу ресторанного господарства за якість обслуговування і приготування страв, а з боку замовника — про відповідальність за збереження майна закладу та відшкодування можливих збитків (биття посуду, псування скатертин, столового приладдя тощо). Скласти Журнал обліку столового посуду, приборі, столової білизни – ДОДАТОК Ж; Акт на бій, лом і втрату посуду та наборів – ДОДАТОК К.

Якщо банкет передбачається «з розмахом», замовник, як правило, повністю орендує зал. У такому випадку заклад додатково може укласти з ним договір оренди, в якому визначаються її умови (на розсуд сторін), а також вид оплати та порядок її внесення (у готівковій чи безготівковій формі).

Існує затверджена спеціальна форма первинного обліку — замовлення-рахунок (ДОДАТОК Л), який водночас є і розрахунковим документом, і документом, за яким з кухні закладу ресторанного господарства здійснюється відпускання готових страв та кулінарних виробів споживачам (учасникам банкету). Замовлення-рахунок містить також елементи договору, оскільки його

попередньо підписують замовник і уповноважений представник закладу. В цьому документі відображають дату та час обслуговування, погоджене меню з переліком страв та їх вартістю, прізвище працівників закладу, відповідальних за проведення банкету (обслуговуючого персоналу). Після розрахунку замовник і відповідальний за обслуговування підписуються у графі «замовлення виконано повністю». Однак попри те, що замовлення-рахунок частково дублює окремі пункти договору-замовлення (наприклад, у частині погодженого меню, доцільно складати обидва документи). Особливо важливий договір-замовлення у разі виникнення питання про матеріальну відповідальність замовника.

Після з'ясування порядку проведення банкету встановлюють порядок розрахунку. За погодженням сторін (закладу ресторанного господарства та замовника) оплата за банкет може здійснюватися різними способами та у різні строки. Це залежить також від того, ким є замовник — фізичною чи юридичною особою. Наприклад, фізична особа (громадянин) може розраховуватися за послуги готівковими коштами або за допомогою платіжної картки. Такі розрахунки в закладах ресторанного господарства здійснюються із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій.

Замовленням-рахунком передбачено внесення замовником авансового платежу, який є своєрідною гарантією того, що він не змінить рішення і продовжить договірні відносини із закладом щодо організації банкету. Крім того, за рахунок авансованої суми здійснюється закупівля продуктів для приготування страв і кулінарних виробів.

У разі попередньої оплати свята (банкету, весілля тощо) кращий спосіб розрахунку замовника із закладом ресторанного господарства — безготівковий платіж (для замовника — юридичної особи) або безпосередньо через касу банку (для будь-якого замовника — і юридичної, і фізичної особи).

Оплату оренди залу також можна здійснити як через касу банку, так і прийняти готівкою безпосередньо в день проведення банкету. При цьому для закладу ресторанного господарства найбезпечнішим варіантом приймання готівки є реєстрація платежу через реєстраторів розрахункових операцій (з попереднім програмуванням такої послуги).

Виконуючи курсову роботу необхідно:

1. ***Оформити необхідну документацію на обслуговування банкету (ДОДАТКИ Г, Д, Л)***

2. ***Запропонувати меню (Таблиця 1,2)***

Важливим етапом підготовки банкету є упорядкування меню. При його складанні враховують, що загальна маса страв за столом складає 1—1,5 кг на одну персону В меню фуршету маса страв складає 0,5—0,8 кг на одну персону. Банкетне меню складається на одну людину.

Таблиця 1

Меню з вільним вибором страв ресторану «Полісяночка»

№ п	ЗР	Назва страви	Вихід, г	Ціна, грн.
		Холодні закуски		
		Асорті рибне	50	50,00

Таблиця 2

Меню банкету-фуршету з нагоди відкриття весільного салону

/п	ЗР	Назва страви	Вихід, г	Кількість страв, шт.
		Холодні закуски		
		Асорті рибне	50	20

3. ***На підставі розробленого меню визначити вид і кількість столового посуду, наборів. (Таблиця 3,4)***

Відповідно до меню підбирається столовий посуд і набори. Їх кількість залежить від виду банкету, чисельності офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні. Наприклад, при банкеті за столом із частковим обслуговуванням офіціантами холодні страви і закуски ставлять на стіл до приходу гостей так, щоб кожний міг узяти будь-який виріб самостійно чи за допомогою того, хто сидить поряд. Тому при визначенні місткості багатопорційного посуду враховують кількість секцій, на які поділяють бенкетний стіл відповідно до зон досяжності. При банкеті за столом з повним обслуговуванням офіціантами місткість багатопорційного посуду і кількість наборів для розкладання залежить від кількості офіціантів, які беруть участь у подаванні визначеної групи страв.

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

Кількість наборів для розкладання дорівнює кількості багатопорційного посуду.

Для накриття бенкетних столів використовують прямокутні скатертини розміром 173 х 208 (250) см, 200 х 250 см або бенкетні скатертини завдовжки 5—10 м і завширшки 2 м. Якщо використовують декілька скатертин, то стіл починають накривати з боку, протилежного головному входу, і кладуть їх так, щоб край кожної наступної покривав край попередньої.

Кількість бенкетних скатертин залежить від довжини столів і форми їх розставляння. Якщо всі гості розміщуються за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини приблизно на 30 см; якщо почесні гості сидять за одним столом, то його накривають зі спуском скатертини з боку, зверненого до залу, на 5—10 см від підлоги, решту столів накривають, як описано вище.

При визначенні кількості скатертин (Кск) для фуршетних столів враховують їхню ширину, відповідно до якої стіл по ширині можна накрити двома або трьома скатертинами. Розрахунок здійснюють за формулою:

$$K_{ск} = \frac{2lN + 2l_m}{L_{ск}}, \qquad (1)$$

або

$$K_{ск} = \frac{3lN + 2l_m}{L_{ск}}, \qquad (2),$$

де l – норма довжини столу на одного гостя, м;

l_m – довжина скатертини на торці столу, м;

$L_{ск}$ – довжина скатертини, м;

N – кількість гостей, чол.

За формулою (1) розраховують кількість скатертин, коли стіл накривають двома скатертинами: перша, зі спуском 5—10 см від підлоги, з одного боку стола накриває його кришку, друга — поверх неї зі спуском 5—10 см від підлоги з другого боку столу.

За формулою (2) розрахунок кількості скатертин здійснюється у випадку, коли стіл накривають трьома скатертинами: перші дві кріплять до чохла на кришці столу, а третьою накривають його кришку.

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 %). Для своєчасного її одержання слід завчасно складати заявку. Норми оснащення закладів ресторанного господарства посудом, приборами представлено у ДОДАТКУ М.

Таблиця 3

Замовлення на столовий посуд

п/п	Страви	Кількість порцій	Кількість порцій в одиниці посуду	Посуд для подачі	Кількість посуду
	Салат-коктейль	20	1	Креманка скляна	20
	Асорті рибне	20	4	Оселедниця багатопорційна	5

Таблиця 4

Замовлення на столові набори і столову білизну

№ п/п	Столові набори, столова білизна	Кількість, штук
1	Ніж столовий	20
2	Виделка столова	20
3	Ніж закусочний	20
4	Тощо	

4. ***Провести розрахунок буфетної продукції (Таблиця 5)***

Алкогольні напої необхідно поєднувати зі стравами, які подаються. До закусок рекомендують міцні алкогольні напої: горілку, настоянки, херес, портвейн та ін.

До гарячих рибних страв подають білі сухі вина, м'ясних – червоні. До солодких страв і фруктів рекомендують шампанське і десертні вина, до кави – коньяк. Подача буфетної продукції регламентується нормами їх випуску на одну людину. При банкеті за столом норма на одну людину складає – вина, шампанського - 0,35 л, коньяку, горілки - 0,15 - 0,2 л, соків, води - 1 л. При банкет–фуршеті - вина, шампанського — 0,15 кг, коньяку, горілки — 0,1 л, соків, води — 0,25—0,5 л. Остання позиція влітку може збільшуватися, взимку — зменшуватися.

Таблиця 5

Замовлення на буфетну продукцію

п/п	Назва буфетної продукції	Одиниця виміру, л	Кількість
	Горілка «Неміров»	0,5	2
	Вода мінеральна «Миргородська»	0,5	20

5. ***Розрахувати кількість столів і стільців, представити схему розташування столів.***

При прийманні замовлення влаштовувач повідомляє метрдотелю мету банкету, а відповідно до цього висловлює побажання щодо оформлення залу, музичного супроводу, меню, порядку проведення свята. Приміром, на початку урочистого вечора гостям буде подано аперитив, урочиста вечеря проходитиме в одному залі, десертний стіл може бути накритий в іншому і т. ін.

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

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

Столи розміщують з урахуванням кількості учасників банкету, виду банкету, 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-подібною; при розосередженій — за кількома столами.

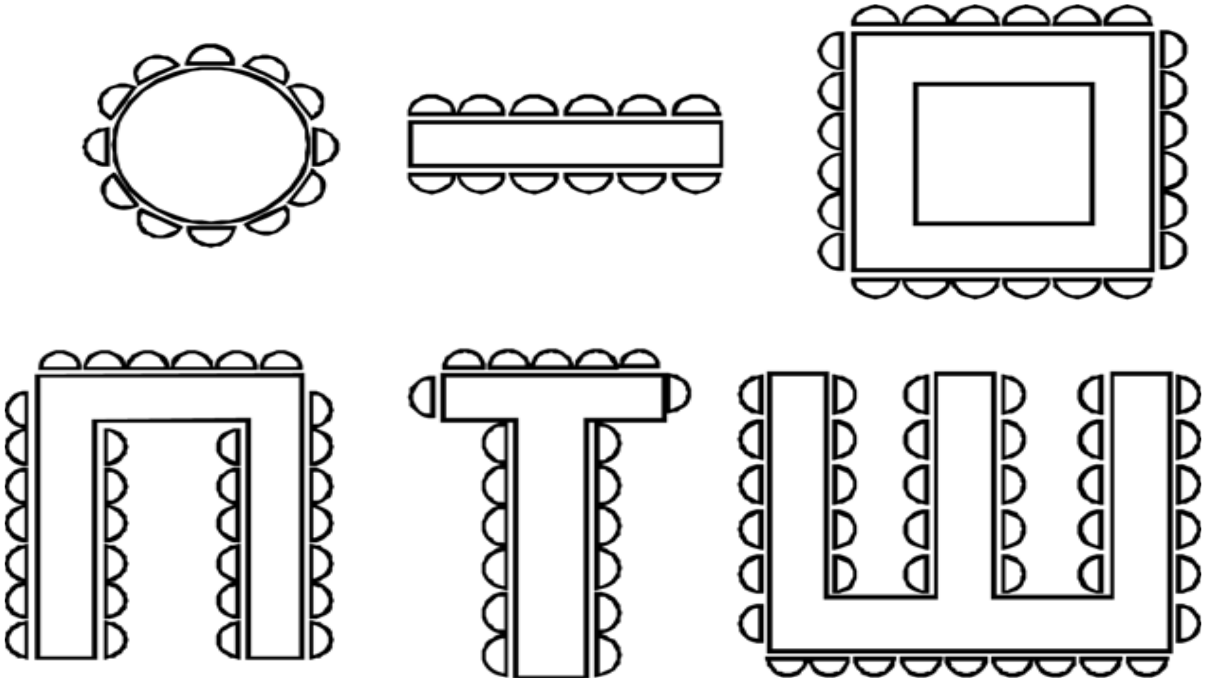

Рис.1. Форми розміщення столів на банкетах.

При розосередженій формі розміщення гостей прохід між головним столом і перпендикулярними йому столами, а також між торцями столів складає 1—1,5м. При розставлянні столів варто враховувати те, що жодний із учасників банкету не повинен сидіти спиною до почесних гостей. Ширина бенкетних столів має складати 1,2—1,5 м, іноді навіть до 2м; якщо стіл для почесних гостей сервірують з одного боку, ширина його не повинна бути менше 70см.

У банкетному залі спочатку розставляють столи, а потім на деякій відстані від них стільці, крісла чи напівкрісла. Біля стін, колон, у кутках залу, де організовується банкет, 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—15осіб.

Довжина столів визначається з урахуванням кількості гостей і рекомендованої довжини стола на одну персону: при банкеті-фуршеті — 0,4м (тому що не всі гості одночасно підходять до столу), банкеті за столом для почесних гостей — 0,7—0,8м, інших — 0,6м.

6. *Розрахувати кількість офіціантів(іншого необхідного персоналу)*

Важливим моментом в організації обслуговування учасників банкету є визначення достатньої кількості офіціантів та інших працівників. Витрати часу на виконання окремих операцій при підготовці до банкету зазначені в таблиці 6 і формула 4.

Таблиця 6

Пооперацiйні витрати часу при підготовці до банкету

№ п/п	Найменування операцій	Найменування столової білизни, наборів і посуду	Витрати часу, секунда
1	Полірування	Тарілки	9
		Ложки столові або десертні	4
		Ложки чайні	3
		Ножі столові або закусочні	5
		Виделки столові або закусочні	5
		Фужери	12
		Чарки	10
		Келихи для шампанського	12
2	Витирання вологого посуду і полірування	Фужери	25
		Чарки	20
		Келихи для шампанського	25
3	Накривання столу	Скатертини	24
4	Сервування столу	Чайні ложки	4
		Ножі	6
		Виделки	5
		Ложки столові або десертні	5
		Тарілки	5
		Чарки, келихи, фужери	9
		Серветки полотняні (залежно від форми складання)	6-18
5	Чищення і заповнення	Сільнички, перечниці	18

Використання цих даних дозволяє не тільки визначити загальну чисельність працівників, а й правильно розподілити обов'язки між членами бригади.

Кількість офіціантів, які беруть участь в обслуговуванні ($N_{оф}$), можна визначити за формулою:

$$N_{оф} = \frac{t \cdot n}{3600T} \qquad (3)$$

або

$$N_{оф} = \frac{N}{N_1} \qquad (4),$$

де t — витрати часу на операцію (одиницю продукції, посуду), с;

n — кількість одиниць продукції, посуду (операцій), шт.;

T — інтервал часу, протягом якого має бути виконана робота, год.;

N — загальна кількість гостей, осіб.;

N_1 — кількість гостей, яку може обслужити один офіціант, осіб.

При розрахунку чисельності офіціантів, які готують стіл до банкету, використовують формулу (3). За формулою (4) визначають кількість офіціантів, які беруть участь у подаванні страв і напоїв під час банкету.

При визначенні кількості офіціантів, які беруть участь у подаванні страв і напоїв, використовують норми обслуговування. Наприклад, за існуючими нормативами на офіційному банкеті з повним обслуговуванням офіціантами один

офіціант може обслужити 3—4 особи, на неофіційному - 4—5 гостей. При організації банкету за столом із частковим обслуговуванням офіціантами один офіціант може обслужити 9—12 осіб, банкету-фуршету переважно з частковим обслуговуванням офіціантами — до 30 гостей. Якщо під час банкету застосовується комбінована форма обслуговування, тобто поряд із подаванням страв і напоїв на стіл значну частину з них подають в обнос, то на одного офіціанта припадає 15—20 гостей. Чисельність кухарів-роздавальників, які беруть участь у порціонуванні, оформленні та відпусканні страв і напоїв, визначають за формулою:

$$N_{k-p} = \frac{t \cdot m}{T}, \qquad (5),$$

де t — час для відпускання однієї страви, с;

m — кількість страв, порцій;

T — інтервал часу, передбачений для відпускання страв, хв.

Напередодні банкету метрдотель проводить інструктаж офіціантів, під час якого повідомляє, хто і на честь кого або якої події влаштовує банкет, ознайомлює з планом розставляння столів, кількістю гостей за кожним із них і планом їх розміщення, повідомляє меню страв і напоїв, особливості сервірування бенкетного столу. Скласти графік виходу на роботу обслуговуючого персоналу (ДОДАТОК Н).

7. ***Розробити сценарій обслуговування банкету згідно з темою. (Порядок зустрічі гостей, їх обслуговування, послідовність і час подачі страв, прибирання використаного посуду, роль персоналу в обслуговуванні, завершення банкету.)***

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ є заключним розділом, вони в значної мірі визначають якість роботи. У даному розділі узагальнюється теоретична та практична частини курсової роботи, формулюються конкретні пропозиції, які направлені на усунення недоліків та удосконалення роботи.

4. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ І ЗАХИСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота повинна бути надрукованою (через 1,5 інтервали, розмір шрифту Times New Roman – 14(в таблиці 12), обсяг - 30 – 40 стор. (з додатками) Курсова робота повинна мати тверду обкладинку (папка із швидкозшивачем). Курсова робота містить наступні елементи у такій послідовності:

титульний аркуш;
лист про відсутність плагіату;
заява;
завдання;
зміст;
вступ;
основна частина;
висновки і пропозиції;
перелік використаних джерел;
додатки.

Титульний аркуш оформлюється згідно встановленої форми (Додатком П).

Зміст є переліком розділів курсової роботи (ДОДАТОК Р). Назви заголовків у змісті перераховуються у тій же послідовності і формулюванні, що і в тексті курсової роботи. Напроти кожного заголовка вказують тільки порядковий номер сторінки, на якій розміщений початок розділу.

Номери сторінок повинні бути написані так, щоб розряди чисел були розташовані один над іншим. Слово “сторінка” або його скорочення не пишуть.

Текст пояснювальної записки має бути написаним на одній стороні стандартного білого аркуша (формату 210х297 мм) з дотриманням розмірів поля: ліве - 25 мм, праве - 10 мм, верхнє - 15 мм (до номеру сторінки), нижнє - 15 мм.

Шрифт друку Times New Roman, стрічка – чорного кольору середньої жирності. Щільність тексту курсової роботи повинна бути однаковою.

Терміни, що використовуються в тексті, мають відповідати загальноприйнятим в літературі. Слід уникати слів "я", "мною", краще використовувати знеособлені форми -"доцільно", "спостерігається", "в роботі пропонується", в окремих випадках можна вживати "нами одержано", "на наш погляд". В роботі не допускаються стилістичні, орфографічні та граматичні помилки.

При посиланні на літературні джерела вказують порядковий номер за списком використаної літератури в квадратних дужках, наприклад, [5].

Допускаються тільки загальноприйняті скорочення: рр. – роки; та ін. - та інші; і т.д. - і так далі, тис., млн., - тисяча, мільйон, тощо (ДОДАТОК С).

Текст основної частини курсової роботи поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти.

Заголовки структурних частин курсової роботи «ЗМІСТ», «ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ», «ВСТУП», «ПЛАН», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ» друкуються великими літерами симетрично до тексту, не нумерують, їх назви і служать заголовками структурних елементів. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою.

Відстань між заголовками та текстом повинна дорівнювати 2 інтервалам. Абзацний відступ дорівнює п’яти знакам. Кожну структурну частину курсової роботи потрібно розпочинати з нової сторінки.

Нумерація. Всі сторінки мають бути пронумеровані арабськими цифрами у правому верхньому куті. Титульний аркуш входить до загальної нумерації і вважається першою сторінкою, але номер сторінки на ньому не ставиться. Нумерації підлягають не лише сторінки основного тексту, але й списку літератури і додатків.

Таблиці, розміщені в тексті роботи, нумеруються арабськими цифрами в межах розділу і обов’язково мають назву. Над правим верхнім кутом таблиці перед заголовку розміщують надпис «Таблиця» і вказують номер, що складається з номеру глави та порядкового номеру таблиці. Таблиці наводяться безпосередньо після тексту, де про них згадується вперше, або на наступній сторінці; на таблицю має бути посилання в тексті. Громіздкі таблиці краще розмістити в додатках.

Назва таблиці, заголовки рядків та граф мають бути короткими, точними. Заголовки граф наводять у називному відмінку однини. При переносі таблиці на наступну сторінку не повторюють повністю її макет, а замінюють назви граф цифрами. Над іншими частинами таблиці вказується «Продовження таблиці ____» без повторення її повної назви.

Заголовки граф таблиць пишуть з великої літери, а підзаголовки - з малої, якщо вони утворюють одне речення з заголовком. В кінці заголовків граф крапку не ставлять.

Ілюстрації (рисунки, графіки, таблиці, фотографії, схеми) розміщують безпосередньо після тексту, в якому про них вперше згадується, або на наступній сторінці; на всі ілюстрації мають бути посилання. Назву розміщують під ілюстрацією; нумерацію здійснюють арабськими цифрами в межах пункту (наприклад, «Рис. 5.1…» означає першу ілюстрацію).

Графіки, схеми мають бути виконані акуратно і технічно грамотно. Виділення окремих сегментів або ліній на графіку здійснюється різними типами зображень ліній, але одним кольором. До назви графіка відносяться ті ж вимоги, що і до заголовка таблиці.

Формули розміщують посередині рядка, слова, які зв’язують їх з текстом (“де”, ”отже”, ”звідси”, ”знаходимо”) - на початку рядка. Відстань між рядками формул, а також між формулами та текстом має бути не менше одного вільного рядка. Символи, що використовуються в формулах, мають бути єдиними для одних і тих показників протягом всієї роботи. Формули нумеруються в межах пункту (1.1, 2.1…)

В список літературних джерел включаються лише ті видання, які дійсно використовувались при написанні роботи. Не включаються в списки літературних джерел енциклопедії, довідники, словники. При побудові переліку літератури застосовується суцільна нумерація джерел. Назва джерела має наводитись мовою оригіналу, за алфавітом. Вимог до оформлення переліку літератури дивись у ДОДАТКУ Т.

Кожен додаток має починатися з нової сторінки і мати заголовок. Додатки позначаються послідовно прописними буквами алфавіту за винятком букв Є, З ,І

,Ї, Й ,О ,Ч ,Ь (наприклад, ”ДОДАТОК А”, ”ДОДАТОК Б” і т.д.), з правої сторони сторінки

Виконану курсову роботу студент подає на рецензування та реєструє в навчальній частині в установленій графіком строк. Перевіривши курсову роботу, викладач пише рецензію (ДОДАТОК У) протягом 10 днів та допускає або не допускає роботу до захисту.

Під час перевірки курсова робота оцінюється викладачем, повертаються студенту для ознайомлення з зауваженнями, які відмічаються у рецензії Завершується рецензія висновком про допущення курсової роботи до захисту.

До захисту студент повинен підготувати стислу доповідь на 5 – 7 хв., у якій визначається актуальність теми, викладається зміст роботи за наступною схемою: сучасний стан питання (недоліки, які виявлені в ході досліджень та аналізу), заходи, що пропонуються для усунення недоліків, основні результати досліджень, рекомендації. Під час доповіді потрібно використовувати ілюстративний матеріал, пояснюючи його зміст. Після доповіді студент відповідає на запитання членів комісії.

Захист курсової роботи проводиться згідно з графіком навчального процесу. До уваги береться якість виконання курсової роботи, вміння студента проводити дослідження, аналізувати і доповідати про них, пов’язувати теоретичні знання з практикою роботи закладів ресторанного господарства, якість відповідей на запитання членів комісії, своєчасність виконання роботи (ДОДАТОК Ф).

5. ПЕРЕВІРКА КУРСОВИХ РОБІТ НА ПЛАГІАТ

Допустимі норми щодо загальної оцінки збігів/ідентичності/схожості різних видів академічних та наукових текстів з усіма джерелами:

№ з/п	Вид документу, що підлягає перевірці	Автентичний текст,%	Допустима норма для загальної оцінки збігів/ідентичності/ схожості,%
1.	Курсова робота	65	35

Перевірці на академічний плагіат підлягають:

– 5.1. Курсові роботи здобувачів освіти;

– 5.2. Порядок здійснення заходів з перевірки на академічний плагіат курсових робіт:

– 5.2.1. Текст остаточного варіанту курсової роботи підтверджений керівником має бути поданий до циклової комісії у роздрукованому та електронному форматі не пізніше ніж за 14 календарних днів до дати захисту. Контроль за порівнянням друкованої та електронної версій курсової роботи забезпечує циклова комісія та науковий керівник.

– 5.2.2. Відповідальна особа завантажує електронний варіант роботи до системи виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості для здійснення перевірки.

– 5.2.3. Для кожної роботи система виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості генерує звіт подібності. Звіт повинен бути згенерований не пізніше, ніж за 48 годин від часу подачі курсової роботи в навчальну частину.

– 5.2.4. Відповідальна особа передає звіт подібності на циклову комісію у електронному форматі.

– 5.2.5. Звіт подібності є документом на підставі якого циклова комісія приймає рішення про оригінальність курсової роботи. Копію звіту подібності автор може отримати на цикловій комісії за письмовим запитом.

– 5.2.6. Якщо робота допускається до захисту, то процес здійснення заходів з перевірки на академічний плагіат вважається завершеним.

– 5.2.7. Якщо робота не допускається до захисту, до здобувача фахової передвищої освіти застосовуються заходи академічної відповідальності.

– 5.2.8. Усі роботи, допущені до захисту, протягом 48 годин після захисту вводяться Адміністратором у базу даних для подальшого використання системою виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості.

– 5.2.9. У випадку незгоди з висновком про допуск курсової роботи до захисту автор має право подати апеляцію.

– 5.2.10. Протягом 3 робочих днів з моменту засідання циклової комісії, на якому розглядалось дане питання, автор має право подати письмову апеляційну заяву на ім’я завідувача навчальної частини.

– 5.2.11. Для розгляду апеляційної заяви протягом 2 робочих днів з моменту її надходження до навчальної частини створюється апеляційна комісія,

персональний склад якої затверджується зі складу педагогічних працівників (загальний склад не менше 3 осіб) за розпорядженням заступника директора з навчально-виховної роботи.

– 5.2.12. Голова апеляційної комісії призначає засідання не пізніше, ніж через 4 робочих дні з моменту виходу розпорядження про створення апеляційної комісії. Про дату та час проведення засідання заявник попереджається щонайменше за 2 дні. Якщо заявник не з'являється на засідання апеляційної комісії, питання розглядається за його відсутності.

– 5.2.13. За результатами засідання апеляційна комісія формує остаточний висновок, який підписує голова апеляційної комісії, її члени та заявник (за наявності).

– 5.2.14. Апеляція може бути подана тільки один раз.

– 5.3. Порядок здійснення заходів з перевірки на академічний плагіат кваліфікаційних робіт:

– 5.3.1. Текст остаточного варіанту роботи, підтверджений науковим керівником, разом з заявою щодо самостійності виконання письмової роботи та ідентичності друкованої та електронної версії роботи, має бути поданий до циклової комісії у роздрукованому та електронному форматі не пізніше, ніж за 14 календарних днів до захисту. Контроль за порівнянням друкованої та електронної версій роботи забезпечує циклова комісія та науковий керівник.

– 5.3.2. Відповідальна особа завантажує електронний варіант кваліфікаційної роботи до системи виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості для здійснення перевірки.

– 5.3.3. Для кожної роботи система виявлення текстових збігів/ідентичності/схожості генерує звіт подібності. Звіт повинен бути згенерований не пізніше, ніж за 48 годин від часу подачі роботи на циклову комісію.

– 5.3.4. Відповідальна особа передає звіт подібності на циклову комісію у електронному форматі.

– 5.3.5. Звіт подібності є одним із документів, на підставі яких циклова комісія приймає рішення про оригінальність роботи і готує подання голові екзаменаційної комісії щодо захисту кваліфікаційної роботи (Додаток В), яке, у випадку захисту роботи, додається до пакету супровідних документів. Подання голові екзаменаційної комісії щодо захисту кваліфікаційної роботи повинно бути підготовлене не пізніше, ніж за 10 днів до захисту. Копію звіту подібності автор може отримати на цикловій комісії за письмовим запитом.

– 5.3.6. Якщо робота допускається до захисту, то процес здійснення заходів з перевірки на академічний плагіат вважається завершеним.

– 5.3.7. Якщо робота не допускається до захисту, що підтверджено у поданні голові екзаменаційної комісії щодо захисту кваліфікаційної роботи, до здобувача освіти застосовуються заходи академічної відповідальності аж до відмови у захисті кваліфікаційної роботи та анулювання попередніх результатів, про що вказується у поданні голові екзаменаційної комісії щодо захисту кваліфікаційної роботи.

6. ОРІЄНТОВАНА ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ

1. Організація обслуговування учасників офіційного прийому-обіду в ресторані готельно-ресторанного комплексу.
2. Організація обслуговування учасників наукової конференції по типу кава – брейк в конференц-залі готельно-ресторанного комплексу.
3. Організація обслуговування ділового сніданку в ресторані готельно-ресторанного комплексу з нагоди зустрічі членів уряду країн далекого зарубіжжя.
4. Організація обслуговування учасників виставки по типу банкет «шведський стіл».
5. Організація обслуговування дитячого свята кейтеринговою компанією.
6. Організація обслуговування гостей при проведенні весільного банкету з частковим обслуговуванням.
7. Організація обслуговування учасників ділової зустрічі по типу фуршет.
8. Організація обслуговування учасників міжнародного конгресу у холі телецентру по типу банкет-фуршет.
9. Організація обслуговування гостей при проведенні банкету з частковим обслуговуванням.
10. Організація обслуговування дипломатичного прийому-вечері в ресторані готельно-ресторанного комплексу.
11. Організація обслуговування професійного свята по типу барбекю на природі.
12. Організація обслуговування делегації жінок при проведенні банкет-чаю.
13. Організація обслуговування гостей у ресторані готельно-ресторанного комплексу по типу «Бізнес ланч».
14. Організація обслуговування банкету-коктейлю.
15. Організація обслуговування учасників спортивних змагань.
16. Організація обслуговування ділового сніданку в ресторані готельно-ресторанного комплексу з нагоди зустрічі членів уряду країн близького зарубіжжя.
17. Організація обслуговування гостей у ресторані готельно-ресторанного комплексу у форматі офіційного прийому-сніданку.
18. Організація обслуговування учасників офіційного прийому-сніданку у банкетному залі ресторану при готельно-ресторанному комплексі.
19. Організація обслуговування банкету-фуршету у конференц-залі офісу банку.
20. Організація проведення родинного свята по типу банкет з частковим обслуговуванням на терасі ресторану.
21. Організація обслуговування туристів з України, Італії, Чехії в ресторані готельно-ресторанного комплексу.
22. Організація обслуговування делегації з країн далекого зарубіжжя в ресторані готельно-ресторанного комплексу .
23. Організація обслуговування учасників з’їзду за типом «шведського столу».

24. Організація обслуговування учасників виставки сучасних скульптур по типу сирний коктейль.
25. Організація обслуговування прийому Жур фікс.
26. Організація обслуговування учасників виставки у форматі «виїзне кафе» надання обідів.
27. Організація обслуговування компаній – учасниць при виставковому центрі у форматі «виїзного ресторану».
28. Організація обслуговування гостей на транспорті.
29. Організація обслуговування учасників міжнародного конгресу у ресторані при готелі.
30. Організація обслуговування гостей у ресторані класу «люкс» по типу «Бокал шампанського».
31. Організація обслуговування банкету-коктейлю у холі бару готельно-ресторанного комплексу .
32. Організація обслуговування відвідувачів у закладах ресторанного господарства споживчої кооперації.
33. Організація обслуговування банкету-коктейлю у спеціалізованих барах.
34. Організація обслуговування у дитячому кафе.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Голові циклової комісії
Готельно-ресторанної справи
та харчових технологій
Тетяні ПУШКАРЬОВІЙ
Студента ІІІ курсу
Групи ГРС - 23-1
_____
(прізвище, ініціали)
Спеціальність: 241
Готельно-ресторанна справа

Заява

Прошу дозволити виконання курсової роботи з дисципліни «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства» на тему: _____
_____

„____” __20__ р. _____
(підпис студента)

ДОДАТОК Б

Приклади плану курсової роботи

План курсової роботи

Тема «Організація кейтерингового обслуговування споживачів»

Вступ

I. Сучасні тенденції розвитку ресторанного обслуговування за типом «кейтеринг».
II. Класифікація кейтерингового обслуговування та характеристика номенклатури послуг.
III. Характеристика підприємства «Гетьман-Фуршет».
IV. Організація банкету-фуршету на підприємстві «Гетьман-Фуршет».
V. Організація виїзного банкету з приводу презентації продукції фірми-замовника.
VI. Графічна частина.

Висновки і пропозиції.

Список використаної літератури.

Додатки: договір надання послуг харчування, замовлення – рахунок, Журнал обліку замовлень, Акт на бій лом і втрату посуду, меню підприємства «Гетьман-Фуршет», меню банкету, барна карта напоїв підприємства «Гетьман-Фуршет», барна карта банкету.

ДОДАТОК В

УКРКООПСПІЛКА
Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

Циклова комісія *Готельно-ресторанної справи та харчових технологій*
Дисципліна: «Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства»
Спеціальність: 241
Готельно-ресторанна справа
Курс ІІІ Група ГРС - 23-1

ЗАВДАННЯ
для курсової роботи студента

_____
(прізвище, ім'я, по батькові студента)

1.Тема роботи _____
_____

2.Вихідні дані діючого підприємства _____
_____
_____

3.Зміст розрахунково-пояснювальної записки: характеристика ЗРГ, особливості проведення банкету, підготовка до проведення банкету (проведення розрахунків столового посуду, наборів, столової білизни, обслуговуючого персоналу, столів, складання графіку виходу на роботу тощо), організація обслуговування банкету.
Графічна частина (схема розміщення столів при проведенні заходу, схема попереднього сервірування столу, розподіл секторів для обслуговування офіціантами).

4.Перелік додатків: договір надання послуг харчування, рахунок – замовлення, Журнал обліку замовлень, Акт на бій лом і втрату посуду, меню ЗРГ, меню банкету, барна карта напоїв ЗРГ, барна карта банкету.

5.Дата видачі завдання _____202_ р.

6.Термін виконання роботи _____202_ р.

Студент _____
(підпис)

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

ДОДАТОК Г

Книга обліку замовлень на обслуговування банкетів

№ замовлення	Дата приймання замовлення	П.І.Б замовника, адреса, телефон	Дата свята, час початку обслуговування	Кількість персон	В якому залі, характер заходу	Оплачено				Разом	Дата складання замовлення-[illegible]	Прізвище особи, яка прийняла замовлення	Відмітка про виконання		Прізвище відповідального за виконання замовлення
						Аванс		Доплата					Відпущено продукції	Повернено готівкою, № витратного ордера	
						Дата, номер прибуткового ордера	Сума	Дата, номер прибуткового ордера	Сума						

Розписка в отриманні_____

ДОДАТОК Д

Договір
надання послуг харчування
м. _____
«____»_____

Кейтерингова компанія _____
В особі _____
Що діє на підставі _____
З одного боку, і фірма «….» _____
В особі _____
Що діє на підставі _____
З іншого боку _____
Уклали Договір про таке:

1. Предмет договору

1.1. Кейтерингова компанія зобов'язується готувати та систематично доставляти в офіс обіди для працівників фірми (…), а замовник фірма (…) зобов'язується приймати продукцію харчування та своєчасно здійснювати її оплату за умовами даного Договору.

2. Обсяг (кількість) і терміни постачання

_____
_____
_____

3. Асортимент

3.1. Асортимент продукції харчування передбачається у специфікації, яка додається до даного Договору (дод. 1).

3.2. За бажанням замовника фірми (…) змінити деякі позиції з асортименту продукції, що доставляється , потрібно подати кейтеринговій компанії нову специфікацію для узгодження в термін _____ до настання нового терміну доставки продукції.

3.3. Нова специфікація вважається прийнятою в редакції Замовника фірми (…), якщо кейтерингова компанія протягом _____ після її отримання не заявить заперечення.

4. Якість харчової продукції.

Якість продукції повинна відповідати діючим стандартам і санітарно – гігієнічним вимогам.

5. Терміни та графік постачання.

_____
_____
_____

6. Ціна

6.1. Замовник оплачує доставлену кейтеринговою компанією продукцію за ціною, передбаченою у специфікації, яка додається до Договору (додаток 2 до даного Договору).

6.2. Ціни в специфікації за Договором зазначені без урахування ПДВ (з урахуванням ПДВ).

7. Порядок розрахунків

Продовження додатку Д

7.1. Розрахунки за кожну поставлену партію харчової продукції здійснюються в безготівковому порядку протягом _____

З моменту _____(може бути передбачена передоплата)

7.2. Порядок оплати _____

(Поштовий, телеграфний)

7.3. Форма розрахунків _____

(платіжне доручення, чек, вимога-доручення, акредитив).

7.4. Замовник фірма (…) повинен повідомити кейтерингову компанію про здійснення платежу в термін _____ з моменту _____ шляхом (факс, телеграма з повідомленням).

8. Пункт доставки

Пунктом доставки харчової продукції за Договором є:

_____

_____

9. Термін дії договору

9.1. Договір набирає чинності з моменту підписання його сторонами і діє до «____» _____р.

9.2. У випадку, якщо жодна зі сторін не заявить про свій намір розірвати або змінити Договір за _____ до його закінчення, Договір вважається пролонгованим на термін _____

10. Відповідальність сторін

10.1. За порушення умов Договору винна сторона відшкодовує завдані збитки, зокрема неотриманий прибуток, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

11. Юридичні адреси, банківські та відвантажувальні реквізити сторін на момент укладення Договору.

11.1. Замовник

Місцезнаходження офісу _____

Поштова адреса та індекс _____

Телефон _____ Телетайп _____ факс_____

Розрахунковий рахунок № _____ в _____

(Назва банківської установи)

11.2. Кейтерингова компанія

Місцезнаходження офісу _____

Поштова адреса та індекс _____

Телефон _____ Телетайп _____ факс_____

Розрахунковий рахунок № _____ в _____

(назва банківської установи)

12. Додатки до Договору

1. Специфікація на _____ стор.

Замовник Кейтерингова компанія

_____ _____

МП МП

ДОДАТОК Ж

ЖУРНАЛ ОБЛІКУ

СТОЛОВОГО ПОСУДУ, НАБОРІВ ТА СТОЛОВОЇ БІЛИЗНИ,

ЩО ВИДАЮТЬСЯ ПІД ЗВІТ ПРЦІВНИКАМ ЗРГ

за «__»_____ 20__ р.

ПІБ	Офіціант			
Найменування посуду і наборів	видано	повернено	Лом, бій за актом	недостача

Розписка в отриманні_____

ДОДАТОК К

Організація _____

Заклад ресторанного господарства_____

АКТ №_____

на бій, ломі втрату посуду та наборів

за «__» _____ 20__ р.

Склад комісії_____

_____

_____

Відповідальна особа_____

Найменування посуду	Одиниці посуду	Кількість		Ціна, грн.	Сума,грн.	Обставини бою, лому і втрати. Винні особи їх посади
		Бій, лом	Втрата або пропажа			

Підписи членів комісії_____

_____

_____

_____

Рішення адміністрації

_____

_____

Директор_____

ДОДАТОК Л

_____ Затверджую
(найменування закладу Директор_____
ресторанного господарства) „___” _____ 20__р.

ЗАМОВЛЕННЯ-РАХУНОК
(являється розрахунковим документом)
на _____ чоловік
Замовник _____
Назва зали _____ Дата і час обслуговування_____
З правами і обов’язками замовника,
встановленими Рекомендаціями про порядок
приймання і виконання замовлень на обслуговування
банкетів в закладах ресторанного господарства
ознайомлений, з умовами замовлення згоден.

Метрдотель _____ Замовник _____

З холодного цеху на _____ чол.				З буфету на _____ чол.			
Найме-нування	Кіль-кість	Ціна	Сума	Найме-нування	Кіль-кість	Ціна	Сума
В сього:				В сього:			

З гарячого цеху на _____ чол.				З хліборізки на _____ чол.			
				Всього:			
				З кавового буфету на _____ чол.			
В сього:				В сього:			

Ціни і суми перевірені Аванс №_____ від __ __ грн. ___ коп.
_____ Доплата №_____ від __ __ грн. ___ коп.
(калькулятор) В т.ч. за квіти №_____ від _ __ грн. ___ коп.
„___”_____ 20__ р Всього отримано___ від __ __ грн. ___ коп
Чеки по замовленню від __ ___ грн. ___ коп.
Отримав _____ касир _____

Зворотна сторона додатку Л

Зміна рахунку

Виключити із замовлення-рахунку				Включити в замовлення-рахунок			
Найме-нування	Кіль-кість	Ціна	Сума	Найме-нування	Кіль-кість	Ціна	Сума
Всього:				Всього:			

Метрдотель _____ Замовник _____

Обслуговування проводив _____

ПІБ	Посада	Примітка

Відповідальний за обслуговування _____
(підпис)

ДОДАТОК М

МІНІМАЛЬНІ НОРМИ ОСНАЩЕННЯ ОСНОВНИМИ ВИДАМИ ПОСУДУ ТА НАБОРІВ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ РОЗРАХУНКУ НА ОДНЕ МІСЦЕ, ШТУК

Найменування основної групи посуду	Ресторан	Кафе	Бар	Їдальні		Спеціалізовані зрг
				при вузах, підприємствах	при школах	
Баранчик	0,6	0,2	-	-	-	-
Блюдо овальне	1,2	1,2	-	-	-	2
Відерце для охолоджування напоїв	0,2	0,1	0,1	-	-	-
Ікорниця	0,5	0,3	-	-	-	-
Кокільниця	1,0	0,5	-	-	-	-
Кокотниця	1,0	0,5	0,1	-	-	-
Кавник	0,25	0,25	0,1	-	-	-
Креманка	0,7	1,0	0,1	-	0,2	-
Миска супова	1,2	0,4	-	-	-	0,1
Таця	0,5	0,5	1,0	1,5	1,0	1,5
Сковорідка для яєць	0,2	0,4	-	-	0,2	-
Соусники	1,25	0,1	-	-	-	1,2
Чарка мадерна	2,5	0,5	1,5	1,5	-	-
Чарка рейнвейна	2,5	0,5	1,5	1,0		1,5
Чарка лафітна	2,5	-	1,5	1,0	-	1,5
Стакан для кави-гляссе	0,3	0,5	1,5	-	-	0,5
Стакан для віскі	0,1	-	0,2	-	-	-

ДОДАТОК Н

Затверджую
Директор_____
«__»_____20__ р.
Заклад ресторанного господарства
_____

Графік
Виходу на роботу працівників торговельного залу
на «__»_____ 20__ р.

ПІБ	Квал. розряд	Число місяця							
		1	2	3	4	5	6	7	8

Графік виходу на роботу працівників торговельного залу закладу ресторанного господарства складається на місяць.

Вказати часи роботи закладу ресторанного господарства, тривалість перерв.

УКРКООПСПІЛКА

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

(повне найменування вищого навчального закладу)

Готельно-ресторанної справи та харчових технологій

(повна назва циклової комісії)

КУРСОВА РОБОТА

З дисципліни «Організація обслуговування
в закладах ресторанного господарства»

(назва дисципліни)

на тему:

_____

_____

Студентки ___ курсу _____ групи

_____

(прізвище та ініціали)

Спеціальності: 241

Готельно-ресторанна справа

Керівник _____,

(прізвище та ініціали)

Національна шкала_____

Члени комісії _____ _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

_____ _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

м. Житомир – 2025 рік

ДОДАТОК С

ПЕРЕЛІК
скорочень і словосполучень, що зустрічаються під час виконання курсової роботи

Слово (словосполучення)	Скорочення
роки	рр.
та інші	та ін.
і так далі	і т.д.
гривня	грн
тисяча	тис.
мільйон	млн.
штука	шт.
Рисунок	Рис.

ДОДАТОК У

Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права

РЕЦЕНЗІЯ

На курсову роботу студента(ки) _____
гр. ГРС-23-1 спеціальність: 241 «Готельно - ресторанна справа»

з дисципліни „Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства”

на тему _____

_____

Загальна оцінка роботи:

1. Відповідність змісту роботи її плану (підкреслити):

а) відповідає в цілому; б) частково відповідає; в) не відповідає.

2. Зауваження та рекомендації щодо змісту:

а) характеристика вступу:

- актуальність теми (обґрунтована, частково, необґрунтована)
- мета, завдання, предмет, об’єкт дослідження (визначені, невизначені)
- теоретичні і практичні аспекти досліджувальної проблеми(визначені, невизначені)

_____

б) характеристика основної частини:

- теоретичні аспекти теми (розкриті в повному обсязі, частково, не розкриті)
- характеристика об’єкту дослідження (повна, достатньо повна, часткова, відсутні)

_____

- ступінь розкриття теми курсової роботи: аналіз функцій об’єкта дослідження відповідно до плану (повно, достатньо повно, частково, розкрита не по суті)_____

_____

- рекомендації та пропозиції щодо вирішення досліджуваної проблеми, які базуються на результатах аналізу (надані, частково, не надані)

_____

_____

в) характеристика висновків (узагальнюють роботу, частково, не узагальнюють роботу)

_____

_____

3. Ілюстрованість роботи (наявність розрахунків, таблиць, схем, тощо):

_____

4. Огляд літературних джерел: кількість джерел, опрацьованих за списком - _____

Відповідність літературних джерел темі дослідження: відповідає (повністю, достатньо, недостатньо), не відповідає.

5. Наявність додатків та їх зв'язок з роботою: кількість ___ пов’язані, непов’язані ____.

6. Відповідність вимогам щодо оформлення (підкреслити):

а) повністю відповідає; б) відповідає в цілому; в) не відповідає.

7. Зауваження та рекомендації щодо оформлення _____

_____

Висновок керівника роботи (підкреслити):

А - рекомендується до захисту без доопрацювання;

Б – рекомендується до захисту за умови доопрацювання;

В – не рекомендується до захисту, необхідно суттєво доопрацювати зміст та оформлення роботи, а саме

_____

_____

Дата_____ Керівник роботи _____

Оцінка з урахуванням захисту_____

Дата_____ Керівник роботи _____

ДОДАТОК Ф

Критерії оцінювання
курсової роботи для дисципліни «Організація обслуговування в ЗРГ»

Оцінка “відмінно” виставляється студентові, який виконав завдання роботи, оформив пояснювальну записку відповідно до вимог стандартів, глибоко і міцно засвоїв матеріал, послідовно, грамотно й логічно його виклав, у відповіді якого тісно пов’язується теорія з практикою. При цьому студент правильно відповідає на запитання, демонструє знання з дисципліни.

Оцінка “добре” виставляється студентові, який виконав завдання теми роботи за графіком, оформив пояснювальну записку відповідно до вимог стандартів. Знає матеріал з теми і по суті викладає його. Він допускає неістотні неточності у відповіді на запитання.

Оцінка “задовільно” виставляється студентові, який виконав завдання теми, оформив пояснювальну записку, має знання тільки основного матеріалу, але не засвоїв його деталей, допустив відхилення від стандартів при оформленні пояснювальної записки, допускає не досить правильні формулювання при відповіді.

Оцінка “незадовільно” виставляється студентові, який не виконав завдання теми роботи, або при оформленні пояснювальної записки допустив істотні помилки, або не виконав усі частини і не надав за графіком виконану роботу на перевірку керівнику.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правові документи

1. *Конституція* України від 28.06.1996 №254к/96-ВР.
2. *Господарський* кодекс України від 16.01.2003 №436-IV.
3. *Цивільний* кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV.
4. *Податковий* кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI.
5. *Закони* України:
   5.1. "Про захист прав споживачів" від 12.05.91 № 1023- XII.
   5.2. «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.1997 №771/97-ВР.
   5.3. «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» від 24.02.1994. №4004-XII.
   5.4. «Про застосування реєстрів розрахункових операцій» від 06.07.1995 № 265/95-ВР.
   5.5. «Про рекламу» від 03.07.1996 № 270/96-ВР.
6. *Наказ* міністерства аграрної політики та продовольства України:
   6.1. «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)» від 01.10.2012 № 590.
7. *Накази* Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України:
   7.1. «Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» від 24.07.2002 № 219.
   7.2. «Про затвердження рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування» від 03.01.2003 р. № 2.

7.3. «Про затвердження Методичних рекомендацій з організації роботи закладів ресторанного господарства при вищих навчальних закладах» від 05.03.04 № 93.

8. *Збірник* рецептур національних страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування усіх форм власності. - К.: А.С.К., 2000. – 848с.

Державні стандарти

9. *ДСТУ 3862-99* "Громадське харчування. Терміни та визначення" (зі змінами). Затверджений і введений в дію наказом Держстандарту України від 26 березня 1999 р. № 163.

10. *ДСТУ 4281-2004* "Заклади ресторанного господарства. Класифікація" від 31.03.2004 № 59.

11. *ДСТУ* ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

12. *ДСТУ* ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги.

Основна

13. Джинджоян В.В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : Навч. пос. Рек. ВР. / В.В.Джинджоян, Т.В.Тесленко, К.М.Горб – К.:Видавництво ПП «Каравела» 2023. – 348 с.

14. Майкова С.В., ПРОЕКТУВАННЯ ТА ДИЗАЙН ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: навч. посіб. Реком. ВР ЛНУ ім. Івана Франка./ С.В.Майкова, О.М.Вів-чарук, О.Б.Маслійчук, Х.Є.Подвірна - К.:Видавництво ПП «Каравела» 2023. – 340 с.
15. Майкова С. В., Ресторанна справа: Навч. посіб./ С. В. Майкова, О. М. Вівчарук, О. Б. Маслійчук, І. Р.Удуд - К.:Видавництво ПП «Каравела» 2024. – 424 с.
16. Мальська М. П. Гастрономічний туризм: навч. посібник. Рек. ВР ЛНУ/ М. П. Мальська, М. І. Філь, І. Г. Пандяк. – К.:Видавництво ПП «Каравела» 2023 – 304 с.

Допоміжна

17. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. посіб. / В.В. Архіпов, В.А.Русавська. - 3-тє вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 342 с. https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/arkhipov-viktor-vitalijovich
18. Архіпов В.В. Організація ресторанного господарства: навчальний посібник / В.В. Архіпов. - 4-те вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 280 с. https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/arkhipov-viktor-vitalijovich
19. Архіпов В.В. Ресторанна справа. Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучас ному ресторані: Навч. посіб. / В.В. Архіпов. - 4-те вид. - К.: Центр навч. літ-ри, 2018. – 382 с.
20. *Мостова Л. М., Новікова О.В., Ракленко І. М.* Організація обслуговування в ресторанному господарстві. Підручник. – Х.: Світ Книг, 2017.- 657с. Режим доступу http://opac.mk.ua/cgi-bin/irbis64r_11/cgiirbis_
21. HoReCa [Текст] : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.: у 3-х т. т.2: Ресторани / за ред. А.А.Мазаракі; авт.: А.А.Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 311 с. Режим доступу: http://libtomcat.knute.edu.ua/library/DocDescription? doc_id=236069
22. Проектування закладів ресторанного господарства : підручник /А.А.Мазаракі, С.Л.Шаповал, О.М. Григоренко [та ін.]; за ред. А.А.Мазаракі. – Київ : КНТЕУ, 2017. – 183 с. Режим доступу: http://libtomcat.knute.edu.ua/library/ DocDescription? doc_id=237410
23. Завадинська О.Ю., Литвиненко Т.Є. Організація ресторанного господарства за кордоном: Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2009. – 342с.
24. Карпенко В.Д,. - Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування. Навчальний посібник. – К.: НМЦ
25. «Укоопосвіта», 2003. – 248 с.
26. Конвісер. Г.А. Устаткування закладів ресторанного господарства: Навч. посіб.. – К.: Київ. Нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 566 с.
27. Литвиненко Т Є. Організація виробництва у громадському харчуванні: Опорний конспект лекцій. - К.:, КНТЕУ, 2009. – 365с.

28. Мостова Л.М,. Новікова О.В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Навчальний посібник. – 2-ге видання. – К.: Ліра-К, 2011. – 388с

Інформаційні ресурси

29. . Офіційний сайт Інформаційно-правової системи ЛІГА: ЗАКОН [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.ligazakon.ua.
30. Інформаційно-пошукова система «Нормативні акти України (НАУ)» [Електронний ресурс] – Режим доступу:www.nau.ua
31. Ресторанні новини. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.relax.ua
32. Огляд ресторанів. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.poretoranam.com.
33. Путівник по ресторанам швидкого харчування України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.bistro.com.ua
34. Сайт кращих ресторанів України. [Електронний ресурс] – Режим доступу: www.restopan.ua
35. Архіпов В. В. Ресторанна справа: асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані :Навч. посіб., 3-тє вид. [Електронний ресурс]/ В. В. Архіпов. - К.: Центр навч. літ-ри, 2016. – 382 с. – Режим доступу: http://culonline.com.ua/Books/ Restoranna%20sprava%20Arhipov% 2016.pdf
36. Матюшенко Р. В. Барна справа та організація роботи сомельє: конспект лекцій для студентів напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» [Електронний ресурс]/ Р.В. Матюшенко. – К.: НУХТ. – 2014 р. – Режим доступу: http://library.nuft.edu.ua/ebook/ file/43_71.pdf
37. Завадинська О. Ю. Організація ресторанного господарства за кордоном : Навч. посіб. / О. Ю. Завадинська, Т. Є. Литвиненко. - К. : КНТЕУ, 2003. – 200 с. – Режим доступу: http://tourism-book.com/pbooks/book-33/ua/
38. Туристичний, готельний і ресторанний бізнес: інновації та тренди [Електронне видання] : тези. Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 7 квіт. 2016р.) / відп. ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 362 с. – Режим доступу: https://knteu.kiev.ua/file/NzM1OQ ==/adb099cfb596b8fe5a685807aa58dd2e.pdf