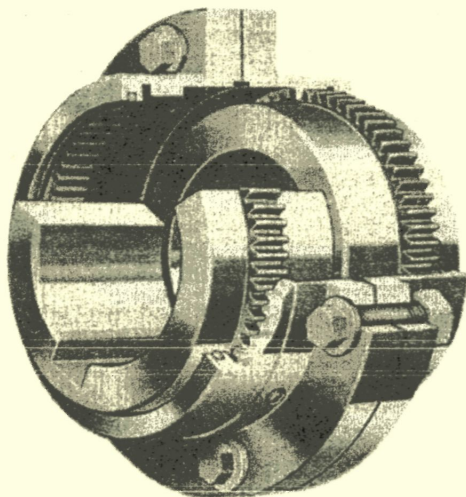


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

## ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЯ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ

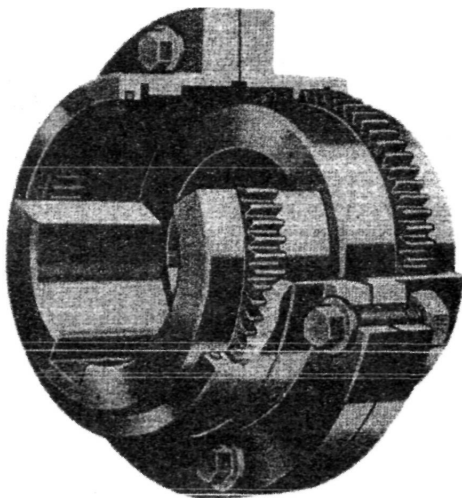


**Випуск 9**

Донецьк  
ДонНУЕТ  
2014

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ  
імені МИХАЙЛА ТУГАН-БАРАНОВСЬКОГО

## ТЕХНІКА ТА ТЕХНОЛОГІЯ ХАРЧОВИХ ВИРОБНИЦТВ



**Випуск 9**

Донецьк  
ДонНУЕТ  
2014

УДК 663/664(05)

ББК 36я5

Т38

Колектив авторів

**Т 38 Техніка** та технологія харчових виробництв [Текст] : зб. тез студ. наук.  
пр. (технічна серія) / Голов. ред. О.М. Азарян. – Донецьк: ДонНУЕТ,  
2014. – Вип. 9. – 290 с.

Видається з 2008 р.

**Редакційна колегія:**

Азарян О.М., д-р екон. наук (голов. ред.);  
Сукманов В.О., д-р техн. наук (відп. ред.);  
Гладка А.Д., канд. техн. наук (відп. секр.);  
Єрьоменко Д.О., канд. техн. наук (заст. відп. ред.);  
Гніщевич В.А., д-р техн. наук;  
Горін О.М., д-р техн. наук;  
Заплетніков І.М., д-р техн. наук;

Пересічний А.М., д-р техн. наук;  
Поперечний А.М., д-р техн. наук;  
Топольник В.Г., д-р техн. наук;  
Щетініна О.К., д-р фіз.-мат. наук;  
Ільдірова С.К., канд. техн. наук;  
Коршунова Г.Ф., канд. техн. наук

Адреса редакційної колегії збірника:  
83050, м. Донецьк, вул. Щорса, 31

УДК 663/664(05)

ББК 36я5

© Колектив авторів, 2014

© Донецький національний університет економіки і  
торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2014

**Донська А.І.**  
**Науковий керівник:**  
**Кузьмін О.В., канд. техн. наук**  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

## **РОЗРОБКА ДОКУМЕНТАЦІЇ ДЛЯ РЕГЛАМЕНТАЦІЇ РОБОТИ ВІДДІЛУ БАНКЕТІВ В РАМКАХ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

На сьогоднішній день ресторанний бізнес є найважливішою складовою у сучасному світі. В його основі лежать кулінарні традиції, політика обслуговування, дизайн та оформлення інтер'єру. Кожен ресторатор завдяки незвичайній ідеї та особливостям ведення ресторанного бізнесу намагається виділити свій заклад з безлічі подібних.

Особливість організації роботи ресторану - це високий клас обслуговування відвідувачів. Класність передбачає сукупність відмінних ознак підприємства, що характеризують якість надаваних послуг, рівень та умови обслуговування.



Рисунок 1 – Структура управління відділом банкетів

У ресторанах здійснюють обслуговування прийомів, ювілеїв, весіль та інших урочистостей; організуються банкетні з повним і частковим обслуговуванням офіціантами: банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай. Для цього на підприємствах ресторанного господарства організують банкетну службу. Структура управління банкетної служби може бути представлена узагальненою структурою (рисунком 1).

У таблиці 1 представлено перелік нормативної документації, який регламентує роботи відділу банкетів, згідно з вимогами системи управління якістю.

Таблиця 1 – Перелік документації, яку розроблено при впровадженні системи управління якістю

№	Найменування документу	Ідентифікація документу
1	Положення про відділ банкетів	П-4-1/0-13
2	подача страв на банкет	ТІ-4.7.1/0-13
3	Розстановка столів на банкет	ТІ-4.7.2/0-13
4	Правила сервіровки класичного банкету	ТІ-4.7.3/0-13
5	Варіанти складання серветок	ТІ-4.7.4/0-13
6	Столовий посуд, прилади для банкету і фуршету	ТІ-4.7.5/0-13
7	Банкетний етикет	ТІ-4.7.6/0-13
8	Обслуговування прийомів і банкетів	СТ-4.7.1/0-13
9	Підготовка до обслуговування банкету	СТ-4.7.2/0-13
10	Стандарт подачі страв	СТ-4.7.3/0-13
11	Управління процесами відділу банкетів	ПСУЯ-4-1/0-13

Положення про відділ банкетів (П-4-1/0-13) визначає призначення, цілі, завдання, функції, права, відповідальність і основи діяльності відділу банкетів.

Технологічні інструкції - це документи, що описують процеси виробництва, правила виконання яких допомагають у роботі служби банкетів (ТІ-4.7.1/0-13, ТІ-4.7.2/0-13, ТІ-4.7.3/0-13, ТІ-4.7.4/0-13; ТІ-4.7.5/0-13; ТІ-4.7.6/0-13).

Стандарти - нормативні документи, які містять загальні або керівні положення для відділу банкетів і служать в якості зразка (СТ-4.7.1/0-13, СТ-4.7.2/0-13, СТ-4.7.3/0-13).

Одним з основоположних документів, який описує роботу в підрозділі, є процедура системи управління якістю ПСУЯ-4-1/0-13 «Управління процесами відділу банкетів», який був сформульований на підставі міжнародних стандартів ISO 9001:2001 «Система управління якістю. Вимоги», ISO 9001:2007 «Система управління якістю. Основні положення та словник термінів».

На основі розроблених документів можна стверджувати, що політика в області якості являє собою основні напрямки та цілі відділу банкетів у ресторані в області якості, офіційно сформульовані управлінським складом

ресторану. Така політика була сформульована, щоб охопити діяльність кожного працівника і зорієнтувати колектив відділу банкетів на досягнення поставлених цілей. За відсутності чіткої і документально оформленої політики діяльність відділу банкетів у сфері якості невизначена і випадкова. Документально оформлена політика у сфері якості дає можливість працівникам відділу банкетів, а також його постачальникам і споживачам отримати чітке уявлення про якість надаваних послуг.