# Содержание

Введение

Глава 1. Характеристика кафе «Русь»

Глава 2. Требования предъявляемые к предприятию общественного питания

Глава 3. Санитарно-эпидемиологические правила

Глава 4. Этапы создания и получения разрешительной документации

4.1 Открытие накопительного счета

4.2 Государственная регистрация в качестве юридического лица и налогоплательщика

4.3 Постановка на налоговый учёт

4.4 Заказ и изготовление печати

4.5 Регистрация в пенсионном фонде

4.6 Регистрация в фонде социального страхования

4.7 Открытие расчетного счета

Глава 5. Подбор помещения

Глава 6. Оборудование предприятия

Глава 7. Организационная структура и структура управления ООО «Русь»

Глава 8. Расчёт численности и оплата труда работников ООО «Русь»

Глава 9. Организация контроля качества услуг

Глава 10. Организация обслуживания населения

Глава 11. Определение размера необходимых инвестиций для открытия кафе

Выводы по проекту

Список литературы

Приложение 1

Экспликация кафе

Приложение 2

Приложение 3

предприятие общественное питание

# Введение

Пища - основа жизни человека. От того, как человек питается, зависит его здоровье, настроение, трудоспособность. Следовательно, питание человека-это не только его личное, но и общественное дело. Французскому физиологу Брмат-Саварену принадлежит выражение: «Животное насыщается, человек ест, умный человек умеет питаться». Бизнес, связанный с организацией общественного питания, составляет важную часть индустрии гостеприимства. Перспективы этого бизнеса зависят, прежде всего, от экономической ситуации в стране и определяются национальными особенностями быта населения. Ресторанный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Как показывает опыт, экономические преобразования последних лет не только не улучшили сервис в ресторанном хозяйстве, но и привели в ряде случаев к снижению качества обслуживания.

Для ресторанного бизнеса в большей степени, чем для других сфер реального сектора экономики, имеет значение фактор адаптивности. Понятие «адаптивная организация» означает способность ресторана быстро и эффективно реагировать на изменение внешних условий, умение преодолеть конкуренцию, найти и занять свою нишу на рынке. Рост спроса и предложения на рынке ресторанных услуг, возникновение и развитие новых ресторанных концепций и форм обслуживания, диктует необходимость гибкого изменения структуры ресторана, совершенствования принципов работы персонала. Успешная деятельность ресторана зависит от того, в какой степени заведению удается привлечь и удержать клиентов.

Современное развитие ресторанного бизнеса в нашей стране можно назвать возрождением традиций дореволюционной России. К сожалению, за прошедшие десятилетия многие знания и умения обслуживающей деятельности утрачены безвозвратно. На Западе все эти годы шел естественный процесс создания и внедрения новых технологий производства продукции и повышения культуры обслуживания в сфере сервиса. В нашей же стране государственную сферу общественного питания представляли безликие столовые, рестораны и кафе с «ненавязчивым» советским сервисом.

Основной отправной точкой в открытии ресторана, может стать либо концепция будущего ресторана, либо помещения, под которое в последствии разрабатывается концепция. С концепции обычно начинают либо профессионалы ресторанного бизнеса, развивающие сеть ресторанов, либо - рестораторы, имеющие определенные предпочтения.

Открытие ресторана дело весьма хлопотное и ответственное. Помощь профессиональных консультантов ресторанного бизнеса может понадобиться и новичкам и профессионалам-рестораторам, если они хотят сэкономить свое время, или у них нет на примете специалистов, которым можно было бы поручить открытие и раскрутку ресторана.

Любой ресторатор планируя свой первый или очередной ресторанный проект тем или иным образом оценивает его - на какую категорию публики рассчитывать и сколько ее придет, какой средний чек должен быть в заведении, какой интерьер, и наконец каким образом спланировать финансовую сторону вопроса. А именно подсчитать затраты на открытие, ожидаемый срок возврата вложенных средств и соответственно прибыль. Также следует учитывать затраты на подбор помещения, регистрацию предприятия, согласование перепланировки, проекты, закупка оборудования, закупка мебели, компьютерная система учета, зарплата персонала до открытия, униформа персонала, затраты на продвижения (первичная реклама).

Вне всякого сомнения владеть успешно действующим рестораном очень прибыльно. Имеется множество ресторанов, годовой оборот которых составляет несколько миллионов долларов, причем наличными. Выручка наличными позволяет ресторанам нести меньшие потери, чем в других сферах бизнеса. В ресторанной сфере существует также и благоприятное налогообложение. Внешний вид и личная привлекательность владельца позволяют достичь весьма значительного успеха. Несмотря на неизмеримо тяжелый труд в начале пути, когда дело только начинает раскручиваться, в дальнейшем, возможно рассчитывать на почти автоматический успех и работать в нормальном режиме без перегрузок.

# Глава 1. Характеристика кафе «Русь»

Кафе - предприятие питания, предоставляющие гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями.

Кафе расположено возле шоссе и крупной автостоянки.

Широкий контингент обслуживаемых клиентов. Это общедоступное предприятия питания.

По широте ассортимента предлагаемой продукции категория предприятия питания - полносервисное.

Среди предприятий питания полносервисными в большинстве случаев могут быть только рестораны и кафе, поскольку они предлагают широкий выбор закусок, блюд, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, различных напитков.

Вместимость кафе 50 мест, зал площадью 242 кв.м.

Форма обслуживания: с полным обслуживанием официантами;

Время функционирования: постоянно действующие; работающие в дневное и ночное время.

Уровень обслуживания: первая группа.

Согласно ГОСТ Р 50762-95 рестораны делят на три категории - люкс, высшая, первая.

Кафе «Русь» является ООО. Обществом с ограниченной ответственностью признается учрежденное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли, определенных учредительными документами размеров; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Предельное количество участников ООО не должно превышать 50 человек.

Снабжение кафе товаром происходит посредством доставки товара поставщиками на основании договоров поставки товара. Своего автотранспорта организация не имеет.

Отопление кафе осуществляется посредством собственной небольшой котельной, работающей на газе.

Освещение и часть оборудования работает на электроэнергии, заключён договор с «Пермэнерго», оплата производится согласно договору в установленные сроки.

Глава 2. Требования предъявляемые к предприятию общественного питания

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями в сфере оказания услуг общественного питания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно. В случае временного приостановления оказания услуг исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

Исполнитель в праве самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правил и нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документах.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. К отношениям возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Настоящие правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителем местах.

# Глава 3. Санитарно-эпидемиологические правила

Санитарные правила разработаны с целью предотвращения возникновения и распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний (отравлений) среди населения РФ и определяют основные санитарно-гигиенические нормы и требования к размещению, устройству, планировке, санитарно-техническому состоянию, содержанию организаций, условиями транспортировки, приемки, хранения, переработки, реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим процессам производства, а также к условиям труда, соблюдению правил личной гигиены работников.

Санитарные правила распространяются на действующие, строящиеся и реконструируемые организации общественного питания независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранение и реализации населению.

Настоящие правила являются основой для разработки санитарных норм и правил для организаций общественного питания, обеспечивающих организацию питания различных групп населения.

# Глава 4. Этапы создания и получения разрешительной документации

Открытие любого предприятия общественного питания сопровождается сбором, получением и согласованием различных документов, которые должны быть у каждого кафе, бара, ресторана.

Изначально надо зарегистрировать предприятие. Наиболее распространенная в общественном питании являются две формы предприятий: общество с ограниченной ответственностью (ООО) и индивидуальный предприниматель (ИП). Затраты не очень большие, скорее, тут больше внимания нужно уделять своевременности этой регистрации. Сама процедура регистрации занимает около двух недель - месяца, не говоря уже о том, что без этого невозможно получить какие-либо разрешительные документы.

В настоящие время для открытие предприятия общественного питания необходимо:

- зарегистрировать юридическое лицо в установленном порядке (в Московской регистрационной палате или ее филиале) в организационно-правовой форме, предусмотренной действующим законодательством (ООО, ЗАО и т.д.);

- оформить имущественные права на нежилое помещение (право собственности, аренды, субаренды и т.д.) и земельный участок и зарегистрировать их в установленном порядке;

- зарегистрировать контрольно-кассовые машины в государственной налоговой инспекции по месту нахождения предприятия;

- оформить паспорт на вывеску объекта;

- получить лицензию при осуществлении видов деятельности, подлежащих лицензированию. В настоящие время деятельность по оказанию услуг общественного питания не лицензируется. В сфере потребительского рынка применительно к предприятиям питания подлежит лицензированию розничная продажа алкогольной продукции;

- получить санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии правилам хозяйственной и иной деятельности , работ, услуг;

- оформить санитарный паспорт на специально предназначенные или специально оборудованные транспортные средства для перевозки пищевых продуктов;

- оформить личные медицинские книжки на работников с отметкой о результатах предварительных (при поступлении на работу), периодических (2 раза в год) медицинских осмотров и гигиенической аттестации;

- заключить договор со специализированной организацией о вывозе твердых бытовых отходов;

- получить сертификат соответствия услуг требованиям нормативных документах.

Эти и другие требования к предприятиям общественного питания установлены различными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Деятельность таких предприятий как кафе, бар, ресторан, ночной клуб и т.д., связанных с розничной продажей алкогольной продукции с содержанием этилового спирта свыше 15%, подлежит лицензированию в соответствии с действующим законодательством.

Для получения лицензии необходимо выполнить ряд требований:

-общая площадь торговых и складских помещений должна быть не менее 50 квадратных метров;

-помещение должно быть оборудовано охранной сигнализацией;

-также необходимо получить заключение специально уполномоченных государственных органов о соответствии производственных и складских помещений организации санитарно-эпидемиологическим, противопожарным, экологическим нормам и требованиям.

Создание нового юридического лица включает в себя три основных этапа.

Первый этап создания юридического лица является наиболее трудоемким. Он включает в себя разработку проектов договора учредителей и Устава общества. На этом этапе формируется окончательный состав учредителей и образуется рабочая комиссия для разработки необходимой документации. Один из главных вопросов на этом этапе — определение размера Уставного капитала общества, величина которого должна обеспечить его нормальное функционирование. Также учредителям предстоит договориться о размерах своих вкладов. При этом следует иметь в виду, что не менее 50 процентов Уставного капитала должно быть оплачено к моменту государственной регистрации общества (обязательное условие для обществ с ограниченной ответственностью).

Второй этап создания юридического лица — проведение учредительного собрания. Учредительное собрание действительно, когда на нем присутствуют все учредители или их представители (представители действуют на основании доверенности). Решение об учреждении общества принимается единогласно. Основные вопросы, которые должно решить Собрание, это утверждение Устава общества и избрание органов управления. Также могут решаться и другие вопросы, например, уточняется Уставный капитал, утверждаются оценки вкладов учредителей, сделанные в натуральной форме, льготы для некоторых учредителей или акционеров.

Третий этап создания юридического лица - открытие накопительного счета (для обществ с ограниченной ответственностью), непосредственно осуществление государственной регистрации в налоговом органе, постановка на налоговый учет, регистрация печати (штампа) организации, присвоение статистических кодов, а также постановка на учет в Фонде социального страхования, Пенсионном фонде, Фонде медицинского страхования, открытие расчетного счета в банке, регистрация выпуска ценных бумаг (для акционерных обществ).

## 4.1 Открытие накопительного счета

Если юридическое лицо создается в виде общества с ограниченной ответственностью, то оно должно открыть накопительный счет согласно п.2. ст.16 федерального закона от 8 февраля 1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Согласно данной норме на момент государственной регистрации общества его уставный капитал должен быть оплачен учредителями не менее чем наполовину.

Сразу открыть расчетный счет, которым будет пользоваться организация, нельзя, т.к. для этого надо иметь ряд документов, которых еще нет до регистрации организации (см. ниже). Именно поэтому банк сначала откроет Вам накопительный счет, на который вносится не менее половины уставного капитала ООО, а затем банк закроет накопительный счет и откроет расчетный, на который переведет средства с накопительного счета.

При этом в большинстве случаев банк заключает с Вами дополнительный договор на открытие накопительного счета.

Для открытия накопительного счета банк, как правило, потребует у Вас следующие документы:

* письменное заявление учредителя создаваемого предприятия по форме банка;
* решение или протокол собрания учредителей о создании предприятия с обязательным наличием пунктов о назначении руководителя предприятия и об уполномоченном лице - заявителе, ответственном за открытие и внесение денежных средств на накопительный счет;
* проект устава предприятия;
* проект учредительного договора (если учредителей больше одного);
* доверенность на открытие счета.

Лучше список документов для открытия накопительного счета уточнить в банке.

Справка об открытии накопительного счета и о внесении средств, необходимая для регистрации предприятия, выдается лицу, проводившему открытие счета.

При завершении регистрации предприятия в банк предоставляются документы, необходимые для открытия расчетного счета.

В случае отказа государственных органов в регистрации предприятия, либо отмены решения учредителей об учреждении предприятия, накопительный счет закрывается. Зачисленные на счет средства возвращаются учредителям предприятия.

##

## 4.2 Государственная регистрация в качестве юридического лица и налогоплательщика

Единому центру государственной регистрации юридических лиц при МИФНС №46 по г. Москве передаются функции государственной регистрации юридических лиц при их создании и постановке на учет инспекцией ФНС России по г.Москве.

Прием посетителей по вопросам государственной регистрации юридических лиц с односременной постановкой на учет производится ежедневно - с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 16-45. Для эффективного управления очередью заявителей при приеме документов в МИФНС № 46 по г.Москве вводится электронное управление очередью.Документы могут быть представлены как лично, так и направлены по почте в адрес МИФНС №46 (125373, г.Москва, Походный пр., влад.3) с обязательной пометкой на конверте "РЕГИСТРАЦИЯ".

Одновременно с государственной регистрацией юридических лиц при их создании осуществляется процедура постановки на учет с присвоением идентификационного номера налогоплательщика - ИНН и кода причины постановки на учет - КПП налогового органа по месту нахождения организации.

Выдача Свидетельств о государственной регистрации юридического лица и о постановке на учет в налоговом органе осуществляется на 5-й день после подачи документов на государственную регистрацию юридического лица при создании в МИФНС №46 по г. Москве. Дата получения свидетельств указана в расписке. В случае неявки уполномоченного лица (заявителя) в указанный срок, на следующий день Свидетельства направляются почтовым отправлением по адресу заявителя.

Учредительные документы могут быть представлены в налоговый орган следующими лицами:

* учредителем юридического лица;
* руководителем юридического лица, выступающим учредителем регистрируемого юридического лица;
* иным лицом, действующим на основании доверенности.

Общий перечень документов, представляемых в регистрирующий орган для осуществления государственной регистрации вновь создаваемого юридического лица, определен в Федеральном законе от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц».

Перед тем как прийти в регистрирующий орган, необходимо уплатить государственную пошлину за государственную регистрацию. Государственная пошлина взимается в размере 2000 рублей (в соответствии с главой 25.3 Налогового кодекса РФ). Реквизиты для уплаты государственной пошлины Вы можете узнать на информационных стендах регистрирующего органа.

Квитанцию об оплате государственной пошлины необходимо приложить к следующему пакету документов:

- подписанное заявителем заявление о государственной регистрации по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации.

В заявлении подтверждается, что представленные учредительные документы соответствуют установленным законодательством Российской Федерации требованиям к учредительным документам юридического лица данной организационно-правовой формы, что сведения, содержащиеся в этих учредительных документах, иных представленных для государственной регистрации документах, заявлении о государственной регистрации, достоверны, что при создании юридического лица соблюден установленный для юридических лиц данной организационно-правовой формы порядок их учреждения, в том числе оплаты уставного капитала (уставного фонда, складочного капитала, паевых взносов) на момент государственной регистрации, и в установленных законом случаях согласованы с соответствующими государственными органами и (или) органами местного самоуправления вопросы создания юридического лица. Форму заявления можно найти на информационных стендах в налоговом органе. Формы заявления являются приложением к постановлению Правительства РФ от 19.06.2002 г. № 439. В этом же постановлении можно найти требования по заполнению формы;

* для подтверждения оплаты уставного капитала для ООО - справка об открытии накопительного счета.
* решение о создании юридического лица в виде протокола, договора или иного документа в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* учредительные документы юридического лица (подлинники или нотариально удостоверенные копии) желательно в 2-х экземплярах, так как один остается в регистрирующем органе, второй выдается Вам с отметкой регистрирующего органа;
* выписка из реестра иностранных юридических лиц соответствующей страны происхождения .

После того как соберете вышеуказанный пакет документов, Вы можете его представить непосредственно в регистрирующий орган или же направить почтовым отправлением с объявленной ценностью при его пересылке и описью вложения.

Датой представления документов при осуществлении государственной регистрации является день их получения регистрирующим органом.

После того как регистрирующий орган получил пакет необходимых для регистрации документов, Вам должна быть выдана расписка в получении документов с указанием перечня и даты их получения регистрирующим органом. Расписка должна быть выдана в день получения документов регистрирующим органом.

При поступлении в регистрирующий орган документов, направленных по почте, расписка высылается в течение рабочего дня, следующего за днем получения документов регистрирующим органом, по указанному заявителем почтовому адресу с уведомлением о вручении.

В расписке регистрирующий орган указывает день, в который Вы можете прийти и получить свидетельство о государственной регистрации, либо решение об отказе в ней.

Государственная регистрация осуществляется в срок не более чем пять рабочих дней со дня представления документов в регистрирующий орган. По истечении этого срока Вы приходите с распиской и получаете либо свидетельство о государственной регистрации, либо решение об отказе в государственной регистрации.

Когда вы получаете свидетельство о государственной регистрации, это значит, что сведения о Вашем юридическом лице внесены в государственный реестр. Свидетельство выдается Вам на основании решения о государственной регистрации, принятого регистрирующим органом и являющегося основанием для внесения соответствующей записи в государственный реестр. Кроме свидетельства Вам должны выдать учредительные документы (устав, учредительный договор, если учредителей более одного), с отметкой регистрирующего органа).

Тот момент, когда запись о Вашем юридическом лице внесли в государственный реестр, и будет являться моментом государственной регистрации юридического лица.

Регистрирующий орган в срок не более, чем пять рабочих дней с момента государственной регистрации представляет сведения о регистрации Вашего юридического лица в государственные органы:

Территориальные органы федерального казначейства;

Таможенные органы Российской Федерации;

Территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации;

Региональные отделения Фонда социального страхования Российской Федерации;

Территориальные органы Государственного комитета Российской Федерации по статистике;

Территориальные органы Комитета Российской Федерации по финансовому мониторингу;

Территориальные органы Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства;

Федеральная служба по финансовым рынкам.

##

## 4.3 Постановка на налоговый учёт

Постановка на налоговый учет в качестве налогоплательщика производится в том же налоговом органе. Налоговая инспекция должна выдать свидетельство о присвоении идентификационного номера налогоплательщика (ИНН).

Для этого необходимо подать:

- заявление о постановке на учет в налоговом органе в качестве налогоплательщика. Ознакомиться с формой и порядком заполнения заявления о постановке на учет в налоговом органе Вы можете, изучив Приказ МНС РФ от 3 марта 2004 г. N БГ-3-09/178 «Об утверждении Порядка и условий присвоения, применения, а также изменения идентификационного номера налогоплательщика и форм документов, используемых при постановке на учет, снятии с учета юридических и физических лиц» или же на информационном стенде в налоговом органе. При заполнении заявления Вам необходимо будет указать фамилии, имена, отчества руководителя организации и главного (ст.) бухгалтера, поэтому лучше будет если Вы заранее определите лицо, которое будет выполнять обязанности главного бухгалтера (Вы сможете это сделать составив Проект Приказа о назначении на должность бухгалтера) или возложите обязанности по ведению бух.учета на генерального директора в решении о его назначении.

Если подается заявление о постановке на налоговый учет одновременно с пакетом документов для государственной регистрации, то свидетельство о постановке на учет в налоговом органе может быть выдано (направлено) налогоплательщику-организации одновременно со свидетельством о государственной регистрации юридического лица (не позднее одного рабочего дня с момента государственной регистрации).

##

## 4.4 Заказ и изготовление печати

В Москве действует Распоряжение Мэра Москвы от 25 августа 1998 г. №843-РМ "О создании в Московской регистрационной палате городского реестра печатей", в котором установлены определенные требования к печатям юридических лиц.

Для утверждения эскиза печати в Московской регистрационной палате Вам необходимо будет представить в уполномоченный орган следующие документы:

- заявление на бланке установленного образца, содержащее эскиз печати/штампа - в 3 экземплярах (оригиналы). Бланк должен быть заполнен машинописным текстом либо от руки печатными буквами. Эскиз печати (штампа) выполняется методом компьютерной графики (допускается выполнение эскиза печати (штампа) методом чертежной графики);

- ксерокопии паспортов руководителя и главного бухгалтера (все страницы, в том числе и пустые);

- приказ (решение) руководителя на бланке организации об изготовлении печати (штампа) или нотариально заверенная копия приказа (решения). В приказе указывается причина изготовления печати, для каких целей будет использоваться печать, если это дополнительная печать, а также указать, какой она будет содержать в себе реквизит (надпись), например, “для финансовых документов”, “филиал №1” (в соответствии с уставом или положением о филиале), “отдел кадров”, “склад” и т.д. В приказе также указывается организация, ответственная за утверждение эскиза печати (штампа);

- протокол (решение) о создании организации (копия простая);

- протокол (решение) о назначении руководителя (копия простая);

- свидетельство о государственной регистрации (нотариально заверенная копия либо оригинал и ксерокопия);

- оригинал устава организации;

- доверенность за подписью директора организации;

- документ (квитанция), подтверждающий факт оплаты стоимости утверждения эскиза печати и внесения оттиска печати в городской Реестр печатей. Для этого Вам необходимо узнать банковские реквизиты Московской регистрационной палаты и оплатить установленную сумму;

- нотариально заверенная копия свидетельства Роспатента о регистрации товарного знака (при наличии в эскизе печати (штампа) средств визуальной индивидуализации (графического изображения) или оригинал свидетельства вместе с ксерокопией.

При соответствии представленного к утверждению эскиза печати (штампа) требованиям действующего законодательства (в том числе проверяется правильность написания наименования в эскизе печати (штампа), соответствие наименования на печати и учредительных документах), эскиз печати (штампа) утверждается подписью должностного лица, ответственного за утверждение эскиза печати (штампа), и скрепляется гербовой печатью Московской регистрационной палаты.

Два бланка заявления с утвержденным эскизом печати (штампа) выдаются заявителю.

Заявление с утвержденным эскизом печати (штампа) для присвоения реестрового номера представляется в Московскую регистрационную палату не позднее трех месяцев со дня утверждения эскиза печати (штампа). В случае нарушения указанного срока представления заявления с утвержденным эскизом печати (штампа) для присвоения реестрового номера представляется новый комплект документов.

Сведения, содержащиеся в представленных 2 экземплярах заявления, вносятся в электронную базу данных городского реестра печатей, и за эскизом резервируется реестровый номер печати (штампа), состоящий из кода изготовителя, двух последних цифр года и текущего порядкового номера печати (штампа) по электронной базе данных городского реестра печатей.

Процесс утверждения эскиза печати и занесение ее в городской реестр печатей с присвоением номера займет примерно от 2 до 5 дней.

Далее выбирается фирма, которая будет изготавливать печать и заказывается ей изготовление печати. Время на изготовление печати зависит от договоренности с фирмой.

##

## 4.5 Регистрация в пенсионном фонде

Регистрация Общества с ограниченной ответственностью (ООО) в Пенсионном фонде - необходимый этап в процедуре регистрации.

Пенсионный фонд регистрирует организации на основании сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ) и направляемых в ПФР налоговыми органами. По Закону № 167-ФЗ налоговые инспекции в течение пяти рабочих дней с момента государственной регистрации юридического лица обязаны направить в территориальные органы ПФР сведения, необходимые для регистрации в фонде. Сведения о вновь созданных организациях поступают в ПФР из инспекции по месту регистрации организации в виде выписок из ЕГРЮЛ.

В течение пяти дней после получения этих сведений фонд присваивает страхователю регистрационный номер и сообщает его в инспекцию. Затем фонд вручает (или направляет по почте) налогоплательщику извещение о регистрации в ПФР.

Перечень необходимых документов:

* + свидетельство ОГРН (3 шт);
	+ свидетельство ИНН (3 шт);
	+ Приказ № 1 (3 шт);
	+ выписка из ЕГРЮЛ (3 шт)
	+ доверенность (6 шт)
	+ коды статистики (3 шт);
	+ Запрос на ПФ (1 шт)
	+ Запрос на ФСС (1 шт)
	+ Запрос на ФОМС (1 шт)
	+ Договор с ФОМС (2 шт)
	+ Приложение №1 (2 шт)

Все документы (кроме доверенностей, запросов. договора и приложения) представляются в копиях, заверенных печатью организации и подписью генерального директора.

##

## 4.6 Регистрация в фонде социального страхования

В соответствии со ст. 6 ФЗ № 125-ФЗ от 24.07.1998 г. "Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний" регистрация нижеследующих страхователей осуществляется в исполнительных органах ФСС: страхователей - юридических лиц в пятидневный срок с момента представления в исполнительные органы страховщика федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственную регистрацию юридических лиц, сведений, содержащихся в едином государственном реестре юридических лиц и представляемых в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти; страхователей - юридических лиц по месту нахождения их обособленных подразделений, имеющих отдельный баланс, расчетный счет и начисляющих выплаты и иные вознаграждения в пользу физических лиц, на основании заявления о регистрации в качестве страхователя, представляемого в срок не позднее 30 дней со дня создания такого обособленного подразделения; страхователей - физических лиц, заключивших трудовой договор с работником, на основании заявления о регистрации в качестве страхователя, представляемого в срок не позднее 10 дней со дня заключения трудового договора с первым из нанимаемых работников; страхователей - физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правового договора, на основании заявления о регистрации в качестве страхователя, представляемого в срок не позднее 10 дней со дня заключения указанного договора.

Юридические лица одновременно с регистрацией в качестве страхователей по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний учитываются в качестве страхователей по обязательному социальному страхованию. При регистрации страхователю присваивается регистрационный номер, который указывается в Извещении о регистрации. Регистрационный номер присваивается страхователю региональным отделением Фонда (филиалом регионального отделения Фонда) при его первой регистрации и в дальнейшем не изменяется. Кроме регистрационного номера, страхователю присваивается код подчиненности, указывающий на филиал регионального отделения Фонда (региональное отделение Фонда), в котором страхователь зарегистрирован (который осуществляет взаимодействие с данным страхователем) в текущий момент. При осуществлении регистрации страхователей в региональном отделении Фонда структурное подразделение регионального отделения Фонда, ответственное за регистрацию страхователей, в течение не более четырех рабочих дней со дня получения соответствующей информации осуществляет регистрацию юридического лица в качестве страхователя: присваивает страхователю регистрационный номер и код подчиненности; определяет филиал регионального отделения Фонда, который будет осуществлять взаимодействие со страхователем; вносит данные о зарегистрированном страхователе в реестр страхователей; оформляет Извещение о регистрации в качестве страхователя в двух экземплярах по установленной форме и регистрирует его в Журнале регистрации извещений о регистрации, выданных страхователям - юридическим лицам; направляет экземпляр Извещения о регистрации страхователю.

##

## 4.7 Открытие расчетного счета

Для того, чтобы открыть расчетный счет Вы должны пойти в банк и взять там перечень документов, необходимых для открытия расчетного счета. В разных банках установлены свои особенности открытия счетов и требования к предъявляемым документам.

Для открытия расчетного счета обычно необходимо предоставить в банк следующие документы:

* заявление на открытие счета (берется в банке);
* договор на расчетно-кассовое обслуживание в двух экземплярах;
* копию свидетельства о регистрации, заверенную нотариально;
* копию учредительных документов, заверенных нотариально;
* карточку с образцами подписей, оттиска печати, заверенную нотариально;
* протокол (приказ) о назначении руководителя, приказы о назначении на должность лиц, имеющих право первой и второй подписи в карточке с образцами подписей, а так же выписка из единого государственного реестра юридических лиц, подтверждающая полномочия руководителя;
* нотариально заверенную копию свидетельства о постановке на учет в налоговой инспекции;
* анкеты на всех лиц, имеющих право подписи в карточке (с предоставлением паспорта);
* справку из органов статистики о присвоении кодов ОКПО;
* документ, подтверждающий регистрацию организации в Фонде социального страхования РФ (справка из регионального отделения);
* документ, подтверждающий регистрацию организации в Пенсионном фонде РФ (справка из регионального отделения);
* документ, подтверждающий регистрацию организации в Фонде обязательного медицинского страхования РФ (справка из регионального отделения).

Собрав перечисленный комплект документов, предоставляете его в банк. По прошествии нескольких дней, требующихся для проверки документов, банк открывает счет.

Банк обязан сообщить об открытии расчетного счета организации в налоговый орган по месту ее учета в пятидневный срок со дня соответствующего открытия счета.

# Глава 5. Подбор помещения

Подбор помещения - весьма ответственный момент: от технических и юридических характеристик помещения зависит принципиальная возможность организации в нем ресторанного бизнеса. Как правило проектная документация, подлежащая согласованиям, состоит из следующих разделов:

-технологический проект;

-архитектурный проект;

-вентиляция и кондиционирование;

-водоснабжение и канализация.

Могут понадобиться и другие части проекта, например «электроснабжение», если в помещении необходимо будет увеличивать подведенную мощность или проект изменения фасада.

Проектная документация должна соответствовать СНиПу, СанПИНу и ППБу, принятыми в Российской Федерации и ее субъектах.

Проектную документацию необходимо:

-согласовать с ТУ Роспотребнадзора, органами государственного пожарного надзора Главного управления МЧС России, Архитектурно-планировачным управлением, Госэкспертизой и т.п.;

-утвердить в департаменте потребительского рынка и услуг;

-получить распоряжение о переустройстве в Государственной жилищной инспекции или Межведомственной комиссии.

После проведения строительных-монтажных работ необходимо сдать объект в эксплуатацию. Приемку предприятий общественного питания осуществляет комиссия из представителей соответствующих государственных организаций, при этом проверяется соответствие проведенных работ проектной документации и оформляется акт. Затем вносится изменения в документацию БТИ и при необходимости - в ЕГРП.

Для получения заключения на соответствие помещения требованиям санитарных норм проводится отбор проб воды и ее исследование, а также замеры уровня звукового давления (шума), возможно и осуществление и других факторов внешней среды. Для получения заключения на соответствие помещения требованиям норм противопожарной безопасности необходимо выполнить ряд требований: помещение должно быть оборудовано пожарной сигнализацией, средствами пожаротушения и т.д.

С целью контроля за проведением дезинсекционных и дератизационных мероприятий каждый стационарный объект пищевого профиля должен быть обеспечен санитарным паспортом. Это документ, в котором регистрируются проводимые работы, направленные на борьбу с насекомыми и грызунами, с периодичностью, соответствующей санитарным правилам. Санитарный паспорт оформляется в ТУ Роспотребнадзора. Для выполнения санитарных норм по эксплуатации объекта общественного питания необходимо заключить ряд договоров: на вывоз мусора, стирку одежды, дезобработку помещений и вентиляционной системы, утилизацию люминесцентных ламп и т.д.

Получение санэпидзаключения на вид деятельности в ТУ Роспотребнадзора отменено. Однако при переустройстве помещения Роспотребнадзор выдает санэпидзаключение на ввод объекта в эксплуатацию. Кроме того в ТУ Роспотребнадзора необходимо предоставить на согласование программу (план) производственного контроля. Ее основная цель - организация на объекте производственного контроля за соблюдением санитарных правил.

Площадь кафе 242 кв.м. План кафе представлен в Приложении 1. Оно рассчитано на приготовление пищи и одновременное обслуживание посетителей до 50 человек. Планировка кафе решена предельно рационально.

Парадные помещения строения – это просторные залы ресторана, где панорамное остекление словно размыкает границы пространства, увеличивая его. Между собой залы объединяются большими проемами, создавая единое пространство. Отдельная зона отведена для кухни и подсобных помещений.

Крытая терраса необычной геометрии, выполняющая роль входной зоны, – элемент не только обеспечивающий комфорт проведения досуга, но и придающий кафе запоминающийся и выразительный облик.

# Глава 6. Оборудование предприятия

Основа любого ресторана и кафе – это его кухня. Поэтому мы с особым вниманием подошли к выбору кухонного оборудования для кафе. Профессиональное оборудование для кафе – это качественное оборудование с высокой производительностью. В нашем кафе: тепловое и механическое оборудование, холодильное, нейтральное, весовое .Выбирая оборудование мы обращали внимание на его надежность, удобство в эксплуатации. На все оборудование предоставляется гарантия – 6 месяцев.

* **Использованное оборудование:**
* Формировщик колбасок "Fama".
* Тепловая линия "Kovinastroy 600"
* Конвекционная печь "Unox"
* Рисоварки "Tiger"
* Суши-кейс "Hidehiro"
* Нейтральное оборудование "Crispy"
* Посудомоечная машина "Fagor"
* Технологическое оборудование - Чувашторгтехника (Россия), GGF (Италия), Сиком (Россия), Cryspi (Россия)
* Холодильное оборудование - Полаир (Россия)
* Посуда - Богданович (Россия), Baumalu (Франция)Блендер GASTRORAG B-010 стакан 2л пластик, 1.5кВт, 220В 230x200x490
* FAGOR IND, S. COOP. LTDA. Котёл электр. серии ME 9-15BM

# Глава 7. Организационная структура и структура управления ООО «Русь»

Ввиду небольшой численности персонала целесообразно применить следующую организационную структуру (см. Рисунок 1).

Управляющий

Шеф-повар

Заведующий производством

Главный бухгалтер

Повар

Уборщица,

Подсобные рабочие

Официанты

Бармен-кассир

Рис.1. Организационная структура кафе «Русь»

Как видим во главе предприятия стоит управляющий, в его подчинении находятся главный бухгалтер, заведующий производством, шеф-повар. В подчинении администратора зала ,в свою очередь находятся: бармен-кассир, официанты, уборщица, а в подчинении шеф-повара, соответственно повар.

Подбор персонала планируется осуществлять перед пуском производства с учетом следующих требований:

* наличие профессиональной подготовки и квалификации по данной специальности;
* наличие опыта работы на аналогичных предприятиях общественного питания;
* коммуникабельность, умение работать с клиентами;
* знание нормативных документов, регламентирующих работу в сфере торговли и общественного питания

Возглавляет работу кафе управляющий, который назначается

высшим органом управления – общим собранием участников.

Он несет полную ответственность за реорганизацию хозяйственной деятельности кафе, исполнение договоров и соглашений; рассматривает жалобы.

Управляющему предоставлено право: принимать, увольнять и перемещать работников кафе; самостоятельно утверждать штаты; распоряжаться средствами; издавать приказы, распоряжения, поощрять работников, налагать взыскания на них при необходимости. Ему непосредственно подчиняется заведующий производством.

Заведующий производством руководствуется должностной характеристикой; приступает к исполнению своих обязанностей после подписания акта о материальной ответственности.

Обязанности заведующего производством:

. обеспечение бракеража готовой пищи;

. обеспечение соблюдения рецептур блюд и технологии их изготовления,

- повышение производительности труда работников;

. составление графиков выхода на работу;

. проведение инструктажа по технике безопасности на рабочем месте;

. своевременное составление и предоставление в бухгалтерию отчетов об использовании товарно-материальных ценностей;

. расстановка работников на рабочих местах в соответствии с их квалификацией;

. отвечает за руководство закупками всех товаров (продовольствие, непродовольственные товары) с учетом экологического принципа;

. проверяет все складские запасы и следит за их своевременным пополнением;

. учитывает в своей работе основные направления развития и управления предприятием;

. установление дисциплины.

Функции бухгалтерского учета, планирования и различные финансовые операции выполняет главный бухгалтер.

Функции главного бухгалтера:

. сводит годовой баланс;

. ведет учет движения товара;

. перечисляет налоги;

. начисляет заработную плату;

. осуществляет проверку работы бухгалтерии.

Функции шеф-повара:

. ответственен за руководство всей кухонной сферой, а также за производство блюд по установленному стандарту гостиницы с учетом достижения максимального успеха в экономике и организации производства;

. поддерживает руководителя закупок по всем вопросам приобретения сырья, товаров и качеству;

. руководит своей сферой с учетом основных производственных направлений развития фирмы;

. организуют, руководит, контролирует работу всех занятых на кухне сотрудников;

. планирование, определение цены, а также составление меню на каждый день и для специальных мероприятий с учетом фирменных блюд сезона;

. контроль за качеством.

Бармен кассир занимается реализацией товара непосредственно из бара, оформлением оплаты заказов клиентов, ведение кассовой отчётной документации ит.д.

Официанты заняты непосредственно обслуживанием клиентов в зале.

Подсобные рабочие выполняют функции грузчика, дворника, разнорабочего и т.д. по мере необходимости и по приказу заведующего производством.

Уборщица следит за чистотой зала и подсобных помещений.

# Глава 8. Расчёт численности и оплата труда работников ООО «Русь»

В нашем случае, если кафе работает в три смены и в течение дня имеет неравномерный поток покупателей, то для всех работников может устанавливаться ленточный график выхода на работу. Такой график предусматривает выход на работу не всех работников одновременно, а группами в разные часы дня.

Расчет плановой численности работников производится с учетом режима работы предприятия. При этом учитываются коэффициенты увеличения численности, необходимой для замены временно отсутствующих работников (отпуск, болезнь). При планировании численности основных работников определяют явочную и среднесписочную численность. При расчете численности этих работников используется показатель условного рабочего места. При его определении могут быть взяты показатели средней площади одного условного рабочего места (в залах общественного питания – 20 кв. м,). В явочную численность входят работники, которые ежедневно должны быть на работе в течение рабочего времени с учетом времени, затрачиваемого на подготовительно-заключительные операции. Расчет явочной численности официантов производится по формуле:

Чя = [Рм \* (Тр+Тпз)] / Тм, (1)

где Чя – явочная численность работников, чел;

Рм – условное количество рабочих мест, ед.;

Тр – время работы кафе в смену, ч;

Тпз – время заключительно-подготовительных операций, ч;

Тм – плановая продолжительность рабочей смены одного работника, ч.

Чя = (3\*(8+0,3)/ 8 = 3 чел

То есть в смену зал должны обслуживать 3 официанта. График работы кафе круглосуточный, в три смены, соответственно необходимо наличие 12 официантов в штатном расписании для работы по круглосуточному графику (Приложение 2), в 4 бригады по 3 человека. В таком графике в месяц при норме 167 часов бригады реально отработают разное время — 128, 178, 152, 184 часа, поэтому график составляется на учётный период длительностью в несколько месяцев, что позволяет компенсировать переработку в один месяц недоработкой в другие и в среднем обеспечить соблюдение недельной нормы рабочего времени

Остальные работники работают по обычному графику работы 5 дней в неделю, по 8 часов,40-часовая рабочая неделя. Выходные сдвинуты на понедельник, вторник – в связи с особенностью загрузки кафе.

Численность работников и структура штата зависят от типа предприятия и размера его торговой площади, объема, условий и режима работы, методов продажи товаров, количества рабочих мест и других показателей, влияющих на трудоемкость выполняемых работ.

В связи с этим большое значение имеет рациональное разделение труда работников. Оно предусматривает наиболее целесообразную расстановку работников торгово-технологических операций, четкое определение функциональных обязанностей каждого работника.

Основной (официанты) персонал - т.е. работники, занятые обслуживанием клиентов в торговом зале. В обязанности официантов входит подготовка и сервировка столов (получение инвентаря, проверка работоспособности торгового оборудования и инвентаря, пополнение рабочих товарных запасов, уборка тары, поддержание надлежащего санитарного состояния), подготовка блюд к продаже, обслуживание клиентов, учет неудовлетворенного спроса и т.д. Расчёт численности официантов приведён выше.

Остальной персонал определяется в соответствии со штатным расписанием, по потребности того или иного специалиста для работы в данном учреждении.

Так как предприятие небольшое, то и штат работников небольшой.

Штатное расписание представлено в таблице 2.

Штатное расписание составлено на примере типовых предприятий.

Таблица 2. Штатное расписание ООО «Русь»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование профессии | Численность чел. | Оклад ,руб. | Годовой фонд оплаты труда, тыс.руб. |
| Управляющий  | 1 | 18000 | 216 |
| Заведующий производством | 1 | 15000 | 180 |
| Главный бухгалтер | 1 | 15000 | 180 |
| Шев повар | 1 | 13000 | 156 |
| Повар | 1 | 10000 | 120 |
| Бармен -кассир | 1 | 10000 | 120 |
| Официант  | 12 | 9000 | 1296 |
| Уборщица | 1 | 7000 | 84 |
| Разнорабочие  | 2 | 7000 | 168 |
| Итого  | 21 |  | 2520 |

Все работники находятся на повремённо-примиальной оплате труда.

Повреме́нная за́работная пла́та (повременная оплата труда, англ. time-rate pay) — это форма оплаты труда наёмного работника, при которой заработок зависит от количества фактически отработанного времени с учётом квалификации работника и условий труда.

Повременная оплата труда направлена на повышение квалификации работников и укрепление дисциплины труда.

Наиболее целесообразно использовать повременную оплату труда в следующих условиях:

* на конвейерных линиях с регламентированным ритмом;
* при выполнении работ по обслуживанию оборудования;
* на рабочих местах, где определяющим показателем работы считается обеспечение высокого качества продукции и работы;
* на рабочих местах, где определение количественного результата труда требует больших затрат и нецелесообразно, или вообще невозможно;
* на рабочих местах, где можно определить результат труда, но его нельзя считать основным показателем работы;
* если работник не может оказать непосредственного влияния на увеличение количественного результата работы, который определяется прежде всего производительностью оборудования или другими факторами.

Оплата производится в соответствии с тарифной ставкой или должностным окладом. При данной форме оплаты труда может использоваться ЕТС.

Если работник отработал рабочее время не полностью, заработная плата начисляется за фактически отработанное время.

По повременно-премиальной системе оплаты работнику не только начисляется заработная плата за отработанное время, но и премия за достижение определённых количественных и качественных показателей. Размер премии: 5% за перевыполнение плана продаж на 105 %, и 8% за больший процент перевыполнения плана.

Данная система оплаты труда предполагает выплату денежной суммы сверх основного заработка на основании заранее установленных показателей и условий премирования (которые определены, в Положении о премировании, разработанном на предприятии).

# Глава 9. Организация контроля качества услуг

Обязательная сертификация услуг общественного питания осуществляется на соответствие требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленным в законодательных актах, государственных стандартах России, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах.

При сертификации услуг общественного питания должны проверяться характеристики (показатели) услуг, условий обслуживания и использоваться методы, позволяющие:

- полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям, направленным на обеспечение безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, установленным в нормативных документах для этой услуги, а также другим требованиям, которые в соответствии с законодательными актами должны подтверждаться при обязательной сертификации;

- провести идентификацию услуг, в т.ч. испытаний кулинарной продукции, проверить принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам.

Органы по сертификации услуг проводят сертификацию услуг общественного питания в соответствии с областью аккредитации. Работа проводится экспертами Органа по сертификации или привлеченными экспертами из других организаций, аттестованными на право проведения работ по сертификации услуг общественного питания.

 При организации контроля качества особое внимание должно уделяться пищевым продуктам.

Пищевые продукты и готовые кулинарные изделия при неправильной обработке, нарушении сроков хранения могут служить средой для развития микроорганизмов, и поэтому необходимо при приготовлении, хранении и реализации готовой пищи строго соблюдать установленные санитарные правила. При кулинарной обработке продуктов в них происходят сложные физические и химические процессы, без знания которых невозможно выбрать рациональные режимы обработки, уменьшить потери питательных, ароматических, вкусовых веществ и повысить качество пищи. Технолог общественного питания должен хорошо знать физику и весь цикл химических дисциплин. Предприятия общественного питания оснащены механическим, холодильным и тепловым оборудованием с газовым, электрическим и паровым обогревом. В связи с этим технолог должен знать оборудование предприятий общественного питания и другие технические дисциплины. Руководство предприятие следит за соблюдением санитарных норм.

Санитарно-эпидемиологические нормы:

Настоящие санитарно-эпидемиологические правила разработаны с целью предотвращения возникновения и распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний (отравлений) среди населения и определяют основные санитарно-гигиенические нормы и требования к размещению, устройству, планировке, санитарно-техническому состоянию, содержанию организаций, условиям транспортировки, приемки, хранения, переработки, реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим процессам производства, а также к условиям труда, соблюдению правил личной гигиены работников.

Санитарные правила распространяются на действующие, строящиеся и реконструируемые организации общественного питания независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению. Настоящие правила являются основой для разработки санитарных норм и правил для организаций общественного питания, обеспечивающих организацию питания различных групп населения.

Размещение организаций, предоставление земельных участков, утверждение проектной документации на строительство и реконструкцию, ввод в эксплуатацию допускается при наличии санитарно-эпидемиологического заключения об их соответствии санитарным правилам и нормам. В производственных и складских помещениях не должны находится посторонние лица. Для сбора мусора и пищевых отходов на территории следует предусмотреть раздельные контейнеры с крышками, установленные на площадках с твердым покрытием, размеры которых превышают площадь основания контейнеров на 1 метр во все стороны. Допускается использование других специальных закрытых конструкций для сбора мусора и пищевых отходов.

На территории организаций рекомендуется предусматривать площадки для временной парковки транспорта персонала и посетителей. Площадки должны размещаться со стороны проезжей части автодорог и не располагаться во дворах жилых домов. Территория организации должна быть благоустроена и содержаться в чистоте.

Организация независимо от форм собственности, мощности, места расположения, оборудуются системами внутреннего водопровода и канализации. Водоснабжение организаций осуществляется путем присоединения к централизованной системе водопровода, при его отсутствии оборудуется внутренний водопровод с водозабором из артезианской скважины, колодцев, каптажей.

Органами и учреждениями госсанэпидслужбы выдается санитарно-эпидемиологическое заключение на источники водоснабжения вновь строящихся, реконструируемых и действующих организаций. Место расположения, оборудования, содержание водозаборных сооружений и прилегающая к ним территория должны соответствовать санитарным правилам.

Качество воды в системах водоснабжения организации должно отвечать гигиеническим требованиям, предъявляемым к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения и нецентрализованного водоснабжения. Количество воды, используемой организацией, должно полностью обеспечивать ее потребности. Все производственные цеха оборудуются раковинами с подводкой горячей и холодной воды. При этом следует предусматривать такие конструкции смесителей, которые исключают повторное загрязнение рук после мытья. Горячая и холодная вода подводится ко всем моечным ваннам и раковинам с установкой смесителей, а также, при необходимости, к технологическому оборудованию.

Клиент выбирает организацию питания исходя из собственных взаимоотношений с обслуживающим персоналом торгового зала, обращая внимание и на ассортиментное, ценовое и рекламное позиционирование бренда торговой сети на рынке. В этих условиях важное значение приобретает система контроля за качеством обслуживания. В нашем случае контроль, осуществляемый собственными сотрудниками.

Стандарты обслуживания могут быть более или менее жесткими. В частности, стандарты для младшего персонала могут определять улыбку, первую фразу, время первого обращения к клиенту, детали внешнего вида сотрудника. Перед тем, как что–либо контролировать, необходимо в первую очередь определить параметры оценки, последовательность и набор действий, который должен совершать тот или иной сотрудник.

Головной контроль осуществляется управляющим кафе, он же определяет наказание или поощрение работников за уровень качества обслуживания.

# Глава 10. Организация обслуживания населения

Порядок обслуживания.

Термин «порядок обслуживания» означает последовательность действии, начиная с прибытия гостей в ресторан и заканчивая их уходом.

Последовательность действии обслуживания персонала должна учитывать все нюансы, чтобы наилучшим образом удовлетворить запросы каждого посетителя. Если за столы, обслуживаемые официантом, садятся одновременно несколько компаний гостей, необходимо учесть пожелания каждой из компаний и убедиться в том, что выполнение заказов не приведет к перегрузке одного официанта.

Встреча гостей.

Первое, на что обращает внимание посетитель - это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии. Обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения.

В небольших кафе за всю процедуру обслуживания отвечает

официант. Порядок таков:

. Встреча гостей при входе в зал.

. Приветствие.

. Проводите гостей к столу.

. Предложите гостям стулья, давая им понять, что они могут сесть.

Подача воды. Воду со льдом можно предложить гостям после процедуры приветствия и рассаживания. Это позволит им освежиться и даст время на выбор аперитивов.

Меню следует представить так, чтобы посетители смогли сделать выбор без долгих колебаний и в тоже время без видимого давления с вашей стороны (Пример меню представлен в Приложении 3).

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;

- цены и условия оплаты услуг;

- фирменные наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания;

- сведения о сертификации услуг.

При оказании услуг информации об их сертификации доводится до сведения потребителей путем ознакомления с одним из следующих:

- подлинник сертификата;

- копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшем сертификат.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной

Заказы следует принимать, как только посетители сделают выбор. Официант должен быть на чеку и не пропустить знаки, говорящие о готовности посетителей сделать заказ. Нельзя заставлять их ждать.

Чтобы выполнить заказы посетителей как можно быстрее и точнее, а также избежать путаницы в заказанных блюдах, официанту необходимо записывать информацию. После приема заказа официант должен проинформировать кухню, какие блюда следует приготовить (учитывая и особые пожелания, если таковые имеются), затем проследить, кому из гостей что подать в соответствии с их заказом, и оформить счет таким образом, чтобы было ясно видно, что заказано и сколько это стоит.

Выбор предлагаемого меню:

Наиболее простым выбором является обычное меню американских придорожных ресторанов, несколько сдобренное на европейский лад.

Удачным компромиссным решением может быть типовое меню, в дополнение к которому ежедневно предлагаются «заказные» блюда. Они могут создаваться или в результате фантазии шеф-повара, подкрепленной наличием соответствующих продуктов и соответствующей ценой на них, или в соответствии с установленной в ресторане традицией - по вторникам мясо в горшочках, а по пятницам -кальмары. Таким образом удается привлечь и сохранить постоянную клиентуру.

Правильная планировка помещения в ресторане преследует три цели: предоставление максимального удовольствия посетителям, эффективное обслуживание и обеспечение максимального числа клиентов.

Интерьер ресторана - это основа основ его имиджа и стиля. Стиль невозможно навязать, его трудно глобально изменить, его можно только ненавязчиво предложить и тем самым как бы ввести гостя в состояние внутренней гармонии.

В качестве дополнительных услуг, предоставляемых кафе, будут рассматриваться: ·организация и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий,

· предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда,

· организация летнего кафе на прилегающей территории,

- кафе для автотуристов, не желающих покидать автомобиль. (в целях экономии времени клиенты обслуживаются прямо в машине официантами, которые подкатывают к ним на роликовых коньках. Такой вид ресторанов распространен в США).

**Глава 11. Определение размера необходимых инвестиций для открытия кафе**

Во всем мире принято начинать с создания идеи, под которую потом подыскивают подходящее помещение. Стоимость аренды 500 за 1кв. мв год. Начинают работу над кафе с проведения маркетингового исследования. Оно делается для того, чтобы определить, какой тип заведения будет наиболее эффективен с финансовой точки зрения в конкретном помещении. Не вступит ли созданная концепция в конфликт с рыночной действительностью? Чтобы справиться с этой задачей, стоит обратиться к услугам специалистов. Они проведут исследование, изучат соответствующие параметры: потоки людей в непосредственной близости от помещения, конкурентное окружение, основные здания и сооружения вблизи будущего предприятия, удобство подъезда, наличие парковки, возможности внешнего оформления; выяснят приблизительную структуру и платежеспособность потенциальных клиентов, изучат конкурентов, их концепции, дизайн, посещаемость, клиентов, работу персонала и «средний чек». Важно заранее разобраться, какие возможности предоставляет рекламный рынок и каким образом можно будет «продвигать» будущее заведение. Проведение такого исследования специалистами со стороны обойдется в 30-50 тыс.руб.

Выбор названия будущего заведения — важнейшая определяющая успеха. К названию предъявляется множество требований: оно должно не только отвечать формату заведения, но и иметь некоторую предысторию. За именем ресторана должен стоять некий миф. Именно на этот миф необходимо опираться при разработке рекламных кампаний и PR-акций, причем чем глубже и насыщеннее предыстория, чем больше в ней разноплановых нюансов, тем дольше ее «срок годности». В зависимость от типа кухни чуть ли не 99% рестораторов ставят тематическую направленность ресторана: охотничья, автомобильная, спортивная, домашняя и т. д. Предприятие без явно прослеживающейся тематики рискует остаться незамеченным на фоне пестрого многообразия конкурентов. Чуть ли не самое сложное в деле открытия кафе — получение и оформление всех необходимых документов, та самая бумажная волокита, которая может отнять массу времени и сил. Для начала предстоит оформить договор аренды и его регистрацию. Потом необходимо получить лицензию на розничную продажу алкоголя и табака, свидетельство о внесении в Торговый реестр, санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам заявленного вида услуг и о согласовании плана организации и проведения производственного контроля, т. е. кухни, разрешение от пожарной охраны, согласование по поводу наружной рекламы, заключить договоры на вывоз мусора, дезинсекцию, дезинфекцию, дератизацию и установку охранно-пожарной сигнализации. Официальные платежи в целом могут составить 15 тыс.руб.

Выбор оборудования. В зависимости от производителя разнится не только цена, но и качество техники. Из всего, что представлено на нашем рынке, наиболее низкие цены и, к сожалению, качество у российского оборудования. Значительно более высокое качество и вполне приемлемая цена — у итальянского оборудования. Еще лучше — немецкое, но оно и дороже. Превосходная репутация у английской ресторанной техники, однако за нее придется выложить немалые деньги. Чаще всего затраты на оборудование в среднем кафе полного цикла приготовления пищи площадью 50-100 кв. м составляют 500 тыс.руб.Очень часто оборудование, необходимое для бара (как и в нашем случае) предоставляется фирмой-поставщиком (например, пива) в аренду бесплатно, правда, при условии, что за пивом мы будем обращаться только к ним. Все остальное оборудование обойдется около 300 тыс.руб. Другая важная составляющая бизнеса — автоматизация системы контроля и учета. Существуют несколько фирм, поставляющих программное обеспечение по контролю и учету. Более дешевой альтернативой может быть система «Ресторан 2000». Есть решения и на базе «1С» и других систем стоимостью около 30-50 тыс.руб. После обдумывания технической части можно смело заказывать дизайн-проект и заниматься ремонтом. Встречается дилетантская точка зрения, что дизайн помещения — это решающий фактор для его будущего успеха. Однако опыт многих рестораторов показывает, что зачастую изыски интерьера для посетителей играют не самую главную роль. Особенно это касается недорогих ресторанов и кофеен. Заказ дизайнерского проекта и его воплощение в среднем обойдется в 300 руб. за 1 кв. м.

Выбор посуды и прочей утвари зависит от класса заведения и от количества посадочных местс (50), чаще всего стоимость комплекта посуды составляет 500 руб. и выше. Мебель среднему кафе обойдется в 150 тыс.руб. Специфика ресторанного бизнеса такова, что он, как правило, не требует привлечения дорогостоящих рекламных носителей. Успешные кафе регулярно обновляют меню, вносят изменения в оформление зала, постоянно совершенствуют систему обслуживания. Каждое предприятие должен иметь привлекательную вывеску. Неплохую службу сослужит реклама в Интернете. Большой популярностью пользуется сувенирная продукция: фирменные спички, зажигалки, бокалы, оформленные в стиле вашего ресторана, и пр. Естественно, на каждом предмете должен быть размещен фирменный знак заведения. Немалую роль в «раскрутке» играет «сарафанная реклама», когда информация о заведении передается из уст в уста.

Правильно расположенное и спозиционированное кафе для среднего класса может принести своему владельцу в среднем от $10 тыс. до 20 тыс. в год. Все необходимые для открытия кафе инвестиции сведены в таблице 3.

Таблица 3. Инвестиции в предприятие

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование затрат | Сумма ,тыс. |
| Аренда помещения | 360 |
| Маркетиговые исследования | 30 |
| Оформление документации | 15 |
| Оборудование  | 300 |
| Приборы контроля и учёта | 50 |
| Дизайн  | 20 |
| Ремонт  | 200 |
| Мебель  | 150 |
| Посуда  | 25 |
| Итого  | 1150 |

Итоговая сумма инвестиций составит чуть больше 1 млн.рублей.

Рассмотрим окупаемость инвестиций в таблице 4.

Таблица 4. Срок окупаемости инвестиций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателей | Ед.изм. | Величина показателя |
| 1 год | 2 год | 3 год |
| Выручка (предполагаемая) | тыс.руб. | 8200 | 8200 | 8200,0 |
| Численность работающих,  | чел. | 21 | 21 | 21 |
|
| Фонд оплаты труда всего: | тыс.руб. | 2520,0 | 2520,0 | 2520,0 |
| Стоимость товаров | руб. | 4920 | 4920 | 4920,0 |
| Себестоимость объёма услуг | тыс.руб. | 7456,0 | 7456 | 7456,0 |
| Прибыль  | тыс.руб. | 744,0 | 744,0 | 744,0 |
| Чистая прибыль  | тыс.руб. | 595,2 | 595,2 | 595,2 |
| Инвестиции  | тыс.руб. | 1150,0 | 0,0 | 0,0 |
| Прибыль нарастающим итогом за вычетом инвестиций | тыс.руб. | -554,8 | 40,4 | 635,6 |
| Рентабельность инвестиций | % |  | 3,5 |  |

Учитывая другие экономические показатели можно сделать вывод, что данное предприятие окупится за за 2 года, значит вложение инвестиций является выгодным и экономически целесообразным.

# Выводы по проекту

Кафе считается чрезвычайно прибыльным и простым в управлении бизнесом. Более того, спрос в этой сфере по-прежнему явно превышает предложение, и ниша еще далека от насыщения. Иными словами, рынок вполне открыт и доступен для новичков.

Ресторанный бизнес сегодня пользуется у инвесторов большой популярностью. При грамотном подходе к управлению, если все пойдет по плану, уже через четыре месяца после открытия «детища» рост оборота начнет увеличиваться. А года через 1,5-2 (это средний срок окупаемости) начнете получать прибыль. Минимальная рентабельность в этом бизнесе составляет 10%, средняя — около 15%, а в случае успеха она может достигать 20 %.

Очень много людей открывают рестораны не только из меркантильных соображений. Владение рестораном обладает некой мистической привлекательностью.

# Список литературы

1. .Менеджмент гостинец и ресторанов: Учебник/ Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко - 4-е изд.; - Мн.: Новое знание, 2003 год.
2. .Ресторанный бизнес в России/ И.В. Волкова, Я.И. Миропольский, Г.М Мумрикова. - 4-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2005 год.
3. .Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном: Эгертон-Томас Кристофер: перевод с английского - М.: РосКонсульт, 2004 год
4. Журнал «Современный ресторан», №10/2007 год, издательский дом Просвещение, стр. 70.
5. Журнал «Современный ресторан», №5/2007 год, издательский дом Просвещение, стр. 43.
6. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие/ Федцов В.Г. - М.: «Дашков и К», 2008 год.
7. Нормативные документы по ресторанному бизнесу: справочник/ Илона Федотова - М.: издательский дом - ресторанные ведомости, 2005 год.
8. Пошерстник Н. В., Мейксин М. С. Заработная плата в современных условиях (12-е изд.). — СПб.: «Издательский дом Герда», 2004.
9. Савицкая Г.В. Экономический анализ: учебник / Г.В. Савицкая. – 10-е изд., испр. и доп. – М.: «Новое знание», 2004.
10. Слуцкин М.Л. Управленческий анализ / М.Л. Слуцкин. Питер, 2002.
11. Управление затратами на предприятии: учебное пособие / под ред. Г.А. Краюхина. - 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2006.

# Приложение 1


###  Экспликация кафе

1. Зал ресторана;
2. Коридор;
3. Санузел;
4. Склад сухих продуктов;
5. Кабинет;
6. Холодильная камера;
7. Цех приготовления пищи;
8. Терраса -зал.

# Приложение 2

График работы официантов

|  |  |
| --- | --- |
| Бригады | Числа месяца |
|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| А | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Б | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| В | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Г | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |

Непрерывный трёхсменный четырёх бригадный график выходов, продолжительность смены 8 ч, прямое чередование смен.

* четыре дня в ночную смену с 23:00 до 07:00, затем два выходных;
* четыре дня в дневную смену с 07:00 до 15:00, затем один выходной;
* четыре дня в вечернюю смену с 15:00 до 23:00, затем один выходной.

# Приложение 3

**Меню кафе «Русь»**

