**Федеральное агентство по образованию**

**Волгоградский филиал государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования**

**«Московский государственный университет сервиса»**

**Кафедра « Социально-культурный сервис и туризм»**

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему: «Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятий быстрого питания на примере фуд – корта в Ворошиловском торговом центре»

Выполнил: студент группы 4РСс

Агапов Я.В.

Научный руководитель:

Доцент Зубакова Н.Н.

г. Волгоград, 2006

Содержание

Введение

1. Аналитический раздел

1.1 Характеристика ресторана

1.2 Анализ потребительского рынка

1.3 Анализ конкурентной среды

1.4 Анализ организационной структуры и трудовых ресурсов предприятия

1.5 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия

1.6 Выводы по проведённому анализу

2. Проектно-организационный раздел

2.1 Разработка проекта мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия

2.2 Организационно-правовая основа деятельности предприятия

2.3 Назначение и принципы составления меню

2.4 Организация производства и снабжения

2.5 Организация обслуживания клиентов на фуд – корте

2.6 Информационные системы управления

### 2.7 Техника безопасности и охрана труда

2.8 Маркетинг ресторанных услуг

Список литературы

Введение

Ресторанный бизнес – это интегрированная сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией производства и управления рестораном и направленная на удовлетворение потребностей населения в разнообразной, здоровой и вкусной пище, сервисных услугах, а так же получение прибыли.

Общественное питание – это сфера оказания услуг. А это значит, что главная задача общественного питания – сделать людей счастливыми на то время, что они находятся в ресторане, кафе или баре.

Основной деятельностью предприятий общественного питания является приготовление продукции, реализация блюд, напитков, и организация отдыха, развлечений.

Бизнес в предприятии общественного питания будет успешным, если он нацелен на удовлетворение желаний гостей в продукции и услугах. Ресторатор и коллектив в целом должны быть заинтересованы в создании условий для увеличения посещаемости ресторана. Добившись этого, можно увеличить объемы продаж. Первостепенная задача ресторатора – удовлетворение потребностей посетителей, завоевание их расположения, что в конечном итоге приведет к увеличению средней суммы чека.

Важно понимать – сегодня ресторанный бизнес требует профессионализма. Ресторанный бизнес структурируется, появились работающие только на ресторанном рынке дизайнеры, поставщики оборудования, продуктов питания и напитков. С другой стороны уже сточился контроль со стороны государственных органов, а так же усилилась конкуренция среди предприятий общественного питания всех классов, появились новые критерии качества оказываемых услуг.

В Волгограде более 1000 предприятий общественного питания, из них: предприятий открытой сети – 565, 12 ресторанов, 32 бара, 3 фуд – корта, 65 кафе, 340 закусочных, 9 столовых, 6 буфетов, столовых при промышленных предприятиях - 150, при общеобразовательных школах - 140, при высших учебных заведениях - 23, при средних учебных заведениях - 20.

Целью дипломной работы является разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятий быстрого питания на примере фуд – корта в Ворошиловском торговом центре».

Задачи дипломной работы заключаются в следующем:

* анализ потребительского рынка ресторанных услуг;
* анализ конкурентной среды;
* анализ организационной структуры и трудовых ресурсов предприятия;
* анализ меню предприятия;
* анализ финансово-экономической деятельности предприятия;
* разработка проекта мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия.

Дипломная работа состоит из введения, аналитического, проектно - организационного и экономического разделов, заключения, списка литературы, и приложений.

1. Аналитический раздел

1.1 Характеристика предприятия

Фуд - корт – вместительный общий зал, по примеру которого установлены стойки и линии раздачи предприятия быстрого питания. Фуд – корты располагают в крупных торговых центрах и развлекательных комплексах на последних этажах. Основная функция фуд - корта состоит в управлении потоками посетителей, вторая - в удержании посетителей как можно дольше, предоставив им возможность перекусить, не покидая торгового центра.

Кафе «Бур – бурыч» находится по адресу город Волгоград, улица КИМ 7. Кафе располагается на третьем этаже Ворошиловского торгового центра. Кафе работает с 10-00 до 20-00 часов (рис. 1).



Рис. 1. Кафе «Бур – бурыч»

Организационно правовой формой кафе «Бур – бурыч» является индивидуальное предпринимательство. Российский закон «О предприятиях и предпринимательской деятельности» 1991 года закрепил право граждан вести предпринимательскую деятельность индивидуально. Такие граждане регистрировались в качестве физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица. Действующий гражданский кодекс Российской Федерации называет таких граждан индивидуальными предпринимателями.

Кафе «Бур – бурыч» это общедоступное предприятие общественного питания, предоставляющее потребителям широкий ассортимент блюд массового приготовления, а также пиво и кондитерских изделий. Высокий уровень обслуживания сочетается с организацией отдыха посетителей (плазменная панель и игровые автоматы). Торговый зал кафе «Бур – бурыч» (рис.2).



Рис. 2. Торговый зал

При разработке режима работы кафе учитывались его тип, месторасположение и состав контингента потребителей. Основной поток посетителей приходится на 12-16 часов.

Административные и складские помещения расположены на третьем этаже, доставка продукции и напитков производится грузовым лифтом.

Обслуживающий персонал имеет фирменную одежду. Во время своей работы официанты используют индивидуальный и бригадный методы обслуживания.

Кафе работает на полуфабрикатах высокой степени готовности и частично на сырье. Основная часть продуктов используемых для приготовления блюд закупается на оптово-продовольственных складах Москвы и Ростова - на - Дону. Остальные продукты закупаются на центральном продовольственном рынке, в мелкооптовом магазине «МЕТRO», гипермаркете «Рамстор» города Волгограда.

Кафе имеет кроме обычной вывески, вывеску световую с элементами оформления. У Ворошиловского торгового центра имеются удобные подъездные пути для транспорта, а также охраняемая автостоянка (рис.3)



Рис. 3. Автостоянка

Основными услугами предприятия являются услуги, питания, обслуживания и организации досуга.

В кафе предлагаются услуги по изготовлению блюд, несложного приготовления, а также покупных товаров их реализации и организации потребления. Тип обслуживания – самообслуживание.

Сервисные услуги кафе «Бур – Бурыч»:

- услуги по изготовлению блюд и кулинарных изделий;

- услуги по организации потребления продукции и обслуживания;

- организация обслуживания торжеств, семейных обедов, корпоративных банкетов;

- бронирование мест в зале;

- презентация и дегустация новых блюд;

Прочие услуги, предоставляемые в кафе, сочетаются с услугами, которые предлагает торговый центр, а именно:

- упаковка блюд и изделий, приобретённых на предприятии;

- предоставление услуг детской площадки для детей от 3 до 7 лет;

- предоставление игровых автоматов;

- вызов такси по заказу потребителя;

Услуги, предоставляемые в кафе «Бур – бурыч», обеспечивают удовлетворение потребностей потребителей и отвечают требованиям ГОСТ Р 50674 «Услуги общественного питания. Общие требования»

К обслуживающему персоналу предприятия относятся: администратор зала, официант, кассир. При установлении требований к обслуживающему персоналу учитываются следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умение применить их на практике;

- способность к руководству;

- знание и соблюдение профессиональной этики поведения;

- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Обслуживающий персонал предприятия проходит инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия.

Функции, обязанности, права и ответственность обслуживающего персонала изложены в их должностных инструкциях и утверждены руководителем предприятия.

Обслуживающий персонал должен обеспечить безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при обслуживании на предприятии. Весь персонал должен пройти подготовку по безопасным методам работы.

Для максимально возможного удовлетворения потребностей клиента необходимо расширить ряд предоставляемых услуг. Эти мероприятия будут подробнорассмотрены в организационном разделе.

1.2 Анализ потребительского рынка

Сегментация рынка ресторанных услуг - важный элемент при выборе стратегии маркетинга. Предприятия общественного питания действуют в сложных условиях рынка, поэтому следует внимательно относится к вопросам, кого, как обслуживать, задаваться вопросами о своем имидже, о производимой продукции и вкусах клиентов. Необходимо осознать Необходимость разделения рынка на многочисленные сегменты, поскольку тотили иной продукт не может отвечать запросам всех потребителей. С помощью сегментации из общего числа потребителей выбираются определенные типы (рыночные сегменты). Сегментация рынка исходит из того, что каждый клиент имеет индивидуальные потребности, а все вместе ониобразуют широкий рынок, однако элементы комплекса маркетинга определяются в соответствии с разными сегментами рынка.

Сегментация рынка - процесс деления рынка на разные группы потребителей, для каждой из которых могут требоваться отличающиеся представляемые услуги.

Для определения сегментов потребителей кафе «Бур – бурыч» воспользуемся данными, полученными в процессе анонимного анкетирования гостей кафе. Анкетирование проводилось в соответствии с планом маркетинговых мероприятий в течение недели. Было заполнено 100 анкет. Анкетирование проводилось в разные часы работы предприятия во все дни недели. Гостям, пришедшим группой, предоставлялась одна анкета на группу, причем заполнял анкету один человек. Рекомендуемое время анкетирования - с 12:00 до 21:00.

Анкетирование позволило определить интересующие нас сегменты потребителей, выделенные:

1. По возрасту потребителей, который приведен в круговой диаграмме на (Рис.4.)

30% 18 до 20 лет

25% 21- 25 лет

20% 26- 30 лет

15% 31 до 35 лет

10% 36 до 40 лет

5% 41- 50 лет

0%

Рис.4. Сегменты потребителей кафе «Бур – бурыч» по возрастному признаку.

Из диаграммы следует сделать вывод, что основной возрастной сегмент потребителей кафе «Бур – бурыч» составляют молодые люди в возрасте 21 – 30 лет.

1. По должностному статусу, который приведен в круговой диаграмме на Рис.5.

государственные служащие

25% учащиеся

20% домохозяйки

15% студенты

10% предприниматели

5% менеджеры

Рис.5. Сегменты потребителей кафе «Бур – бурыч» по должностному статусу.

Из диаграммы следует сделать вывод, что в этом сегменте наиболее многочисленны два сектора, которые составляют предприниматели, менеджеры и государственные служащие.

3. По среднему доходу на 1 члена семьи, который приведен в круговой диаграмме на Рис. 6.

30% 4000 - 5000 руб.

25% 5000 – 6000 руб.

20% 7000 – 8000 руб.

15% 9000 – 10000 руб.

10% 10000 – 15000 руб.

5% более 15000 руб.

0%

Рис.6. Сегменты потребителей кафе «Бур – бурыч» по среднему доходу на одного члена семьи.

Из диаграммы следует сделать вывод, что по среднему доходу на 1 члена семьи представителями данного сегмента являются люди со средним достатком от 9000 до 15000 рублей и выше.

Обобщая вышесказанное, следует отметить, что основным потребительским сегментом кафе «Бур – бурыч» является средний класс менеджеров, частных предпринимателей, и государственных служащих в возрасте до 30 лет и соответственно для них будут разработаны дополнительные услуги.

1.3 Анализ конкурентной среды

Для оценки конкурентоспособности кафе «Бур – бурыч» проведем сравнительный анализ конкурентоспособности предприятий фуд-корта. К подобным предприятиям общественного питания относятся фуд – корт «Киноплекс», фуд – корт «Пирамида».

Анализ конкурентоспособности проведем по шести направлениям, направленным на комплексную оценку качества оказываемых услуг. В таблице 2 представлены критерии оценки по каждому из указанных направлений. В графах отражена первичная информация, необходимая для проведения анализа. Анализ параметров предприятия проведем по 10-ти бальной шкале (1 -очень плохо, 10 - очень хорошо).

Таблица 1 Оценка предприятий общественного питания на фуд - корте

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Фуд-корт «Пирамида» | Фуд-корт  «Киноплекс» | Фуд-корт  «Ворошиловский» |
| Месторасположение | 8 | 7 | 8 |
| Ассортимент блюд по меню | 9 | 9 | 4 |
| Качество продукции | 7 | 7 | 6 |
| Разнообразие услуг | 8 | 9 | 5 |
| Имидж предприятия | 7 | 8 | 5 |
| Уровень профессиональной подготовки персонала | 9 | 9 | 4 |
| Среднее значение | 8 | 8 | 5,3 |

Как видно из таблицы, основным конкурентом фуд – корта «Ворошиловский» является, фуд – корт «Пирамида», который имеет удобное место расположение и предоставляет, кроме основных - дополнительные услуги. Фуд – корт «Киноплекс» не является явным конкурентом для фуд – корта «Ворошиловский», так как предприятие располагается в спальном районе города.

Для того чтобы сохранить позицию на рынке, преимущественные конкурентные показатели, приумножить количество постоянных клиентов, а также сохранить положительную динамику финансово - хозяйственной - деятельности предприятия необходимо уделять постоянное внимание совершенствованию деятельности предприятия.

1.4 Анализ организационной структуры и трудовых ресурсов предприятия

Управление организацией общественного питания основывается на общих принципах системы управления производством. Функции управления относительно обособленные направления управленческой деятельности, позволяющие осуществлять управленческое воздействие. В функциях управления раскрывается содержание управления как процесса, отражается вид управленческой деятельности, должностные обязанности, закрепленные за определенным структурным подразделением или работником, назначение конкретного органа управления.

Организационная структура управления предприятием представляет собой упорядоченную совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирования как единого целого.

Совокупность управленческих звеньев в организационной структуре управления располагается в строгой соподчиненности и обеспечивает взаимосвязь между управляющей и управляемой системой.

К звеньям управления относятся структурные подразделения, а так же отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть.

Организационная структура управления на данном предприятии складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание такой структуры направленно, прежде всего на распределение между отдельными подразделениями организации прав и ответственности.

Руководителем высшего звена в предприятии общественного питания является владелец (ресторатор), который имеет непосредственный контроль над руководителям высшего звена управляющим, который в свою очередь контролирует организацию производства и обслуживания на предприятии.

В его обязанности входит управление всей деятельностью заведения, непосредственный контроль над руководителями среднего звена, а так же должен обеспечить выполнение четкого снабжения предприятия сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения; создать необходимые условия для сохранности товарно-материальных ценностей; контролировать работу всех участников предприятия.

Главный бухгалтер, в его обязанности входит - ведение бухгалтерской отчетности, сведение годового баланса.

Заведующий производством обязан знать основы трудового законодательства, основы организации производственных цехов и производства в целом. Быть способным четко организовывать производственную деятельность подчинённых, осуществлять рациональную организацию технологического процесса, а так же уметь пользоваться сборниками рецептур блюд, знать порядок составления меню, учет и отчетность, методику определения норм отходов и потерь сырья (продуктов). Знать основные критерии безопасности кулинарной продукции не допускать продуктов, содержащих потенциально опасные для здоровья вещества химического и биологического происхождения. Знать и уметь применять в практической деятельности методы контроля качества продукции и услуг. Заведующий производством несет полную ответственность за производственную деятельность предприятия, под руководством которого осуществляется контроль за соблюдение рецептур блюд, технологии их приготовления, проверка готовой продукции, разработка рецептур новых блюд.

Заведующий производством должен обеспечивать соблюдение на производстве правил санитарии и личной гигиены, охраны труда и техники безопасности, своевременно предоставлять отчеты об использовании товарно-материальных.

Администратор зала, занимается приёмкой товара со склада, разрешением конфликтных ситуаций в зале заведения, осуществляет контроль над официантами, кассирами, техническим персоналом.

Администратор зала организует труд официантов, формирует из них бригады; составляет графики выхода официантов, других работников зала на работу.

В свою очередь, руководитель высшего звена (управляющий) имеет прямой контроль над соответствующими руководителями среднего уровня, а те – непосредственно над определенным числом исполнителей. Структура управления показана на схеме (Рис. 7).

Директор

Управляющий

Главный

бухгалтер

Администратор зала

Заведующий производством

Официант

Повар - бригадир

Кассир

Повар

Рис. 7. Организационная структура управления кафе «Бур – бурыч»

В организационную структуру управления необходимо ввести должности экспедитора, что будет отражено в проекте мероприятий.

1.5 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия

В данном разделе проводится анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятия по данным бухгалтерской отчётности.

Цель анализа – обобщенная оценка результатов хозяйственной деятельности и финансового состояния объекта, характеристика имущественного и финансового положения хозяйствующего субъекта, результатов его деятельности в истекшем отчетном периоде.

Анализ объема и структуры деятельности предприятия: товарооборот предприятия общественного питания характеризует объем его производственной и торговой деятельности. Он является одним из основных показателей характеризующих хозяйственную деятельность предприятия общественного питания.

Товарооборот ресторана включает в себя две основные части:

- реализация продукции собственного производства;

* реализация покупных товаров.

Товарооборот по продукции собственного производства рассчитывается исходя из определения продажной стоимости всей продукции собственного производства, предусмотренной ассортиментным перечнем кафе, а также на основе данных о расходе сырья на приготовление продукции собственного производства. Наценка на продукцию собственного производства устанавливается на основе конъюнктуры рынка с учетом возмещения издержек обращения, в размере 150 %. Наценка на покупные товары в размере 100 %.

Ставка НДС в размере 10 % применяется к перечню товаров, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 05.08.00 г. № 117-ФЗ. По деликатесным и другим продовольственным товарам применяется ставка НДС в размере 10 %. Ставка налога с продаж составляет 5 %.

Оценка финансовой устойчивости предприятия: различные стороны производственной, сбытовой, снабженческой и финансовой деятельности предприятия получают законную денежную оценку в системе показателей финансовых результатов. Обобщенно наиболее важные показатели финансовых результатов деятельности предприятия представлены в отчете о прибылях и убытках. Валовой доход от реализации продукции собственного производства и покупных товаров, или валовая прибыль, определяется как разность между валовым товарооборотом и себестоимостью сырья и товаров промышленного производства за минусом налога на добавленную стоимость (НДС = 10%).

Рассмотрим основные финансово – экономические показатели деятельности предприятия за период с июня 2005 года по январь 2006 года, которые приводятся в таблице 2.

Таблица 2 Показатели деятельности предприятия

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | III Квартал  2005 года | | | IV Квартал  2005 года | | | I Квартал  2006года | | |
| июль | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь | январь | Февраль | март |
| Валовой т/о | 1695,6 | 1635,6 | 1585,6 | 1385,6 | 1335,6 | 1275,6 | 1235,9 | 1175,3 | 1124,8 |
| Себестоимость продукции | 847,8 | 817,8 | 792,8 | 692,8 | 667,8 | 637,8 | 617,9 | 587,6 | 562,4 |
| Прибыль | 763,02 | 736,02 | 713,5 | 623,5 | 601,02 | 574,02 | 556,2 | 528,8 | 506,2 |
| Чистая прибыль | 579,9 | 559,4 | 542,3 | 473,9 | 456,8 | 436,3 | 422,8 | 401,9 | 384,8 |
| Рентабельность продукции  Рентабельность деятельности | 41  27 | 36  25 | 32  22 | 29  19 | 25  17 | 21  15 | 19  13 | 17  11 | 15  9 |

На основании данных приведённых в таблице были составлены диаграммы основных финансовых показателей (Рис. 8).

1600 Тыс. руб

1400

1200

1000

800

600

400

200

0

Июнь июль август сентябрь октябрь ноябрь

валовой товарооборот; себестоимость продукции.

Рис. 8. Изменение валового товарооборота и себестоимости продукции за анализируемый период

Динамика прибыли и чистой прибыли за отчётный период отражена на диаграмме (Рис. 9).

800 Тыс. руб.

700

600

500

400

300

200

100

0

июнь июль август сентябрь октябрь ноябрь

прибыль; чистая прибыль.

Рис. 9. Изменение прибыли и чистой прибыли за анализируемый период.

На протяжении шести месяцев функционирования предприятия наблюдается тенденция к снижению основных финансово экономических показателей. Рентабельность является одним из основных критериев оценки эффективности работы предприятия. При её увеличении возрастает интерес к данному предприятию, растёт цена акции. Наиболее распространённым является показатель рентабельности деятельности.

1.6 Выводы по проведённому анализу

В аналитическом разделе был проведён подробный анализ деятельности кафе «Бур – бурыч». Кафе предлагает своим гостям преимущественно услуги питания.

В период с III квартала 2005 года по I квартал 2006 года наблюдается снижение финансово – экономических показателей, поэтому, для сохранения позиций на рынке, преимущественных конкурентных показателей, приумножении количества постоянных клиентов необходимо проводить целенаправленную постоянную работу по всем аспектам деятельности предприятия.

Ни одно предприятие не сможет успешно функционировать на рынке без маркетинга, в задачи которого входит:

* создание качественного исполнителя;
* создание качественных услуг;
* разработка стратегий сбыта;
* разработка рекламных мероприятий.

Маркетинговые исследования требуют постоянного развития и совершенствования.

Наиболее слабыми звеньями деятельности предприятия является управление персоналом и маркетинговая деятельность предприятия, необходимо проводить кадровую политику, направленную на приём и отбор квалифицированного персонала их подготовку и обучение. Рекламная деятельность предприятия, внутренний маркетинг, изучение и формирование каналов сбыта продукции и услуг кафе, налаживание связей с общественностью является залогом дальнейшей деятельности предприятия.

Проведенный сравнительный анализ конкурентоспособности предприятия свидетельствует, что кафе «Бур - бурыч» занимает третье место по конкурентоспособности. Постоянный анализ, мониторинг рынка ресторанных услуг, сбор сведений и анализ конкурентов, анализ тенденции рынка ресторанных услуг необходимы для сохранения и приумножения конкурентных преимуществ.

2. Проектно – организационный раздел

2.1 Разработка проекта мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия

На основании выводов аналитического раздела разработан проект мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия.

1. Доставка блуд на дом.
   1. Введение двух штатных единиц – экспедиторов.
   2. Приобретение транспортного средства - микроавтобус «Газель».
   3. Закупка термоконтейнеров для перевозки продукции, в том числе и одноразовых.
2. Совершенствование меню.
   1. Разработка технологических и технико - технологических карт.
   2. Калькуляция цен.
3. Обучение и переподготовка кадров следующими методами:
   1. Проведение тренингов.
   2. Обучение методом наставничества.
   3. Самообразование.
   4. Проведение аттестации.
4. Приобретение и установка многофункциональной системы R- Keeper
5. Проведение рекламной компании.

Таблица 3 Мероприятия по совершенствованию деятельности кафе «Бур – бурыч»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятий | Срок исполнения |
| 1. | Доставка блюд на дом | 1 неделя |
| 2. | Совершенствование меню | 2 недели |
| 3. | Обучение и переподготовка кадров | Постоянно |
| 4. | Приобретение и установка многофункциональной системы R - Keeper | 3 недели |
| 5. | Проведение рекламной компании | 2 недели |

2.2 Организационная структура управления

Управление организацией общественного питания основывается на общих принципах системы управления производством. Функции управления относительно обособленные направления управленческой деятельности, позволяющие осуществлять управленческое воздействие. В функциях управления раскрывается содержание управления как процесса, отражается вид управленческой деятельности, должностные обязанности, закрепленные за определенным структурным подразделением или работником, назначение конкретного органа управления.

Внесённые изменения в организационную структуру управления отражены на рисунке 10.

Директор

Управляющий

Экспедитор

Главный

бухгалтер

Администратор зала

Заведующий производством

Официант

Повар - бригадир

Кассир

Повар

Рис. 10. Организационная структура управления

Руководителем высшего звена в предприятии общественного питания является владелец (директор), который осуществляет непосредственный контроль за деятельность управляющего, функцией которого заключаются в организации работы всех аспектов деятельности предприятия.

Управляющий кафе несет ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности, контролирует выполнение плана показателей коммерческо-хозяйственно-финансовой деятельности ресторана. Он отвечает за культуру обслуживания посетителей, качество выпускаемой продукции, состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей, соблюдение трудового законодательства. Управляющий персонально решает вопросы подбора и расстановки кадров. Одновременно управляющий распоряжается материально-денежными средствами, приобретает имущество и инвентарь, заключает договоры и соглашения, перемещает, увольняет (в соответствии с трудовым законодательством), поощряет работников, налагает на них дисциплинарные взыскания.

В обязанности главного бухгалтера входит ведение бухгалтерской отчетности, сведение годового баланса.

Заведующий производством обязан знать основы трудового законодательства, основы организации производственных цехов и производства в целом. Быть способным четко организовывать производственную деятельность подчинённых, осуществлять рациональную организацию технологического процесса, а так же уметь пользоваться сборниками рецептур блюд, знать порядок составления меню, учет и отчетность, методику определения норм отходов и потерь сырья (продуктов). Знать основные критерии безопасности кулинарной продукции не допускать продуктов, содержащих потенциально опасные для здоровья вещества химического и биологического происхождения. Знать и уметь применять в практической деятельности методы контроля качества продукции и услуг. Заведующий производством несет полную ответственность за производственную деятельность предприятия, под руководством которого осуществляется контроль за соблюдение рецептур блюд, технологии их приготовления, проверка готовой продукции, разработка рецептур новых блюд

Заведующий производством должен обеспечивать соблюдение на производстве правил санитарии и личной гигиены, охраны труда и техники безопасности, своевременно предоставлять отчеты об использовании товарно-материальных.

Администратор зала, занимается приёмкой товара со склада, разрешением конфликтных ситуаций в зале заведения, осуществляет контроль над официантами, барменами, кассирами, техническим персоналом.

Администратор зала организует труд официантов, формирует из них бригады; составляет графики выхода официантов, других работников зала на работу.

К звеньям управления относятся структурные подразделения, а так же отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть.

2.3 Назначение и принципы составления меню

Меню— документ, предназначенный для информирования потребителей об ассортименте кулинарной и кондитерской продукции, напитков и других товаров, их количественных характеристиках (выходы блюд и цены). Как любой документ, меню имеет информацию об исполнителе услуги предприятия общественного питания, а также подпись ответственного лица и печать предприятия.

Таким образом, меню выполняет в первую очередь функцию документа, что предполагает соблюдение определенных обязательных требований. Такие требования регламентируются Правилами оказания услуг общественного питания. К ним относятся:

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

- сведения о массе порций готовых блюд продукции общественного питания.

Кроме указанной функции, меню выполняет еще ряд информационных функций, являясь визитной карточкой, носителем рекламы.

При структурировании меню руководствовались ГОСТ Р 5076-95 «Общественное питание. Классификация предприятий». Меню кафе «Бур- бурыч» структурировано в соответствии с направленностью предприятия. При создании новых блюд учитывается концепция кафе, месторасположения, пожелание гостей заведения, эта работа возложена на заведующего производством.

2.4 Организация производства и снабжения

Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

Цехи кафе подразделяются на заготовочные (мясорыбный), доготовочные (горячий, холодный).

В каждом цехе организованы технологические линии, оснащенные необходимым оборудованием для определенного технологического процесса.

Производственные помещения располагаются на втором этаже, и ориентированы на север и северо-запад.

Площадь производственных помещений обеспечивает безопасные условия труда и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Площадь состоит из полезной площади, занятой под различным технологическим оборудованием, а также площади проходов.

Высота производственных помещений - 3,3 м. В помещениях стены облицованы светлой керамической плиткой на всю высоту, это улучшает условия санитарной обработки.

Полы водонепроницаемы, имеют небольшой уклон к трапу, они покрыты плиткой, отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям.

В производственных помещениях создан оптимальный микроклимат. К факторам микроклимата относятся температура, влажность и скорость движения воздуха.

Оптимальная температура в заготовочном и холодном цехах в пределах 20—22 °С, в горячем цехе 23—25 °С. Относительная влажность воздуха в цехах 60—70 %.

Данные микроклиматические условия созданы путем устройства приточно-вытяжной вентиляции, обеспечивающей приток свежего воздуха. В горячем цехе кроме общей вентиляции используют местную, над тепловым секционно-модулированным оборудованием (плитами, сковородами, фритюрницами, мармитами) имеются местные вентиляционные отсосы, которые предназначены для удаления паров. Чтобы уменьшить воздействие инфракрасных лучей, выделяемых нагретыми жарочными поверхностями, площадь плиты меньше в 45—50 раз площади пола.

Для создания оптимального микроклимата используются также автоматические кондиционированные установки.

Вмясорыбномцехе предусматривается обработка мяса, птицы, рыбы.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, организованы раздельные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме раздельного оборудования выделены отдельно инструмент, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы и мяса.

На линии обработки мяса установлена ванна для промывания мяса, разрубочный стул, стол производственный для обвалки мяса, приготовления, мясорубка. Кроме того, в цехе установлен холодильный шкаф для хранения и охлаждения полуфабрикатов.

На рабочем месте для приготовления мясных порционных и мелкокусковых полуфабрикатов установлен производственный стол, на который укладывают разделочную доску, с левой стороны от нее располагают лоток с сырьем, а справа — с полуфабрикатами. За доской располагают настольные электронные весы.

На участке обработки рыбы размещены ванна для дефростации мороженой рыбы, столы производственные для очистки и потрошения рыбы. Потрошат рыбу на производственном столе ручным способом при помощи малого ножа поварской тройки. Непищевые отходы собирают в специальный бак. Отдельное рабочее место организовано для приготовления порционных полуфабрикатов.

Технологический процесс обработки рыбы осетровых пород осуществляется на тех же рабочих местах, что и обработка рыб частиковых пород. Рыбные полуфабрикаты укладывают в лотки и хранят в холодильных камерах при температуре не выше 5 °С. Срок хранения — до 12 ч, рубленых — не более 6 ч.

Горячий цех является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульона, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд. Из горячего цеха готовые блюда поступают непосредственно для реализации потребителю.

Горячий цех занимает в предприятии центральное место, расположен на одном этаже с торговым залом.

Горячий цех имеет удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, торговым залом, моечной кухонной посуды.

Холодный цех предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок. В ассортимент продукции холодного цеха входят холодные закуски, гастрономические изделия (мясные, рыбные), холодные блюда, молочнокислая продукция, а также холодные сладкие блюда, холодные напитки, холодные супы. Производственная программа холодного цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

Холодный цех расположен в одном из наиболее светлых помещений с окнами, выходящими на север. При планировке цеха предусмотрена удобная связь с горячим цехом, где производится тепловая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд, а также с раздачей и моечной столовой посуды.

При организации холодного цеха учтены его особенности: продукция цеха после изготовления и порционирования не подвергается вторично тепловой обработке, поэтому необходимо строго соблюдать санитарные правила при организации производственного процесса, а поварам — правила личной гигиены; холодные блюда должны изготовляться в таком количестве, которое может быть реализовано в короткий срок. Холодные блюда отпускаются после охлаждения в холодильных шкафах и должны иметь температуру 10—14 °С, поэтому в цехе предусмотрено достаточное количество холодильного оборудования.

Учитывая, что в холодном цехе изготовляется продукция из продуктов, прошедших тепловую обработку, и из продуктов без дополнительной обработки, четко разграничено производство блюд из сырых и вареных овощей, из рыбы и мяса. В кафе для приготовления холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов организован холодный цех.

Поскольку в холодном цехе значительное количество блюд и изделий не подвергают тепловой обработке, здесь особенно строго необходимо соблюдать санитарные правила при организации технологического процесса.

Производственная программа холодного цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал. Холодный цех располагается в одном из наиболее светлых помещении с окнами.

При планировке цеха предусмотрена удобная связь с горячим цехом, где производится тепловая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд.

Холодные блюда в заведении изготовляются непосредственно по заказу потребителей.

Холодные блюда должны иметь температуру подачи 10-14о С, поэтому в цехе предусмотрено достаточное количество холодильного оборудования.

Учитывая, что в холодном цехе изготавливается продукция из продуктов, прошедших тепловую обработку, и из продуктов без дополнительной обработки, разграничивается производство блюд из сырых и вареных овощей, из рыбы и мяса.

В холодном цехе используются средства малой механизации: миксер, слайсер, блендер, соковыжималку.

Холодный цех оснащен достаточным количеством холодного оборудования. Для хранения продуктов и готовых изделий устанавлены холодильные шкафы, производственные столы ШХ-0,5.

В холодном цехе используются разнообразные инструменты, инвентарь, приспособления: ножи, ножи гастрономические, яйцерезки, разделочные доски, формы для заливных блюд, муссов. Для контроля за массой порций используют электронные весы.

Горячий цех является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульонов, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд. Горячий цех имеет удобную связь с холодным цехом, раздаточной и торговым залом, моечной кухонной посуды.

Блюда горячего цеха, выпускаемые в баре соответствуют требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятия, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, и вырабатываются по технологическим инструкциям и картам, технико-технологическим картам при соблюдении Санитарных правил для предприятий общественного питания.

Производственная программа горячего цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

Горячий цех оснащен современным оборудованием: тепловым, холодильным, механическим, и немеханическим: плитами, грилем, пароконвектоматом, микроволновая печь, фритюрницами, холодильными шкафами, производственными столами и стеллажами.

Цех работает с 10-30 до 02-00 часов. Цех имеет достаточное естественное освещение, централизованное снабжение холодной и горячей водой. Для поддержки в цехе необходимой температуры и влажности воздуха оборудована приточно-вытяжная система вентиляции, кроме того, над тепловым оборудованием монтируется местная вытяжка.

В цехе выделены линии:

* теплового оборудования: плита электрическая, гриль, фритюрница, пароконвектомат;
* немеханического оборудования: столы производственные, холодильный шкаф, стеллажи.

В утренние часы работники цеха занимаются подготовкой продуктов к тепловой обработке. Заведующий производством, определяет задание поварам. В горячем цехе работают два повара, оба имеют 5 разряд.

В таблице 1 представлен перечень оборудования с расстановкой по цехам.

Таблица 4 Спецификация оборудования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование оборудования | | Тип, марка оборудования | | Кол-во | | Габаритные размеры, мм | | | | |
| Длина | | Ширина | | Высота |
| Холодный цех | | | | | | | | | | |
| Миксер | | М2  КМ400 | | 1  1 | | 300  305 | | 190  400 | | 485  250 |
| Слайсер | | LUSSO | | 1 | | 410 | | 520 | | 340 |
| Блендер | | KENWUD | | 1 | | 152 | | 152 | | 365 |
| Шкаф холодильный | | ШХ-0,5 | | 2 | | 697 | | 620 | | 2028 |
| Микроволновая печь | | MC 3,4 | | 1 | | 280 | | 230 | | 200 |
| Весы электронные | | DS 682 KT | | 2 | | 245 | | 225 | | 65 |
| Ванна моечная | | ВМ2/530 | | 1 | | 1060 | | 530 | | 870 |
| Раковина | | Р-1 | | 1 | | 600 | | 400 | | 860 |
| Полка настенная | | ПС12/4Н | | 2 | | 1200 | | 400 | | 300 |
| Стол производственный | | ПРПС12/6 | | 3 | | 1200 | | 600 | | 870 |
| Мясо – рыбный цех | | | | | | | | | | |
| Мясорубка | | МИМ600 | | 1 | | 840 | | 450 | | 650 |
| Микроволновая печь | | MC 3,4 | | 1 | | 280 | | 230 | | 200 |
| Холодильный шкаф | | ШХ-0,5  ШН-0,7 | | 1  1 | | 697  854 | | 620  884 | | 2028  2028 |
| Весы электронные | | DS 682 KT | | 1 | | 245 | | 225 | | 65 |
| Раковина | | Р-1 | | 1 | | 600 | | 400 | | 850 |
| Ванна моечная | | ВМ2/530 | | 1 | | 1060 | | 530 | | 870 |
| Стол производственный | | | ПРПС12/6 | 2 | | 1200 | | 600 | | 870 |
| Полка настенная | | | ПС12/4Н | 2 | | 1200 | | 400 | | 300 |
| Горячий цех | | | | | | | | | | |
| Блендер | BOSH | | | 1 | 152 | | 152 | | 365 | |
| Фритюрница | ЕСО 4 | | | 1 | 203 | | 375,5 | | 295,5 | |
| Гриль | PE50м | | | 1 | 650 | | 540 | | 300 | |
| Плита электрическая | ПЭ 0,5 шп  ПЭ 0,17сп | | | 1  1 | 1200  520 | | 830  830 | | 850  850 | |
| Микроволновая печь | MC 3,4 | | | 1 | 280 | | 230 | | 200 | |
| Пароконвектомат |  | | | 1 | 750 | | 900 | | 1200 | |
| Стол холодильный | MRS150 | | | 1 | 1500 | | 600 | | 850 | |
| Полка настенная | ПС12/4Н | | | 2 | 1200 | | 400 | | 300 | |
| Стол производственный | ПРПС12/6 | | | 3 | 1200 | | 600 | | 870 | |
| Весы электронные | DS 682 KT | | | 1 | 245 | | 225 | | 65 | |
| Моечная кухонной посуды | | | | | | | | | | |
| Ванна моечная | | ВМСМ-1 | | 2 | | 630 | | 63 | | 860 |
| Стеллаж стационарный | | СС | | 1 | | 1200 | | 600 | | 2000 |
| Подтоварник | |  | | 1 | | 1200 | | 500 | | 40 |

Плиты электрические предназначены для тепловой обработки полуфабрикатов в функциональных емкостях варки, жаренья, тушения и пассирования на предприятии питания.

- рабочая поверхность стола изготовлена из нержавеющей стали остальные элементы – из черного металла с покрытием;

- конфорки прямоугольной формы;

- под рабочей поверхностью стола плиты расположен металлический поддон, обеспечивающий простоту и удобство обслуживания плиты;

- регулировка температуры от 50С до 400С (3 положения регулятора);

- ножки регулятора по высоте;

- мощность 220/380 В.

Фритюрницы предназначены для обжаривания любых продуктов питания. Перед погружением в горячую фритюрный жир, продукты закладываются в решётчатую корзину из нержавеющей стали, которая закреплена на аппарате. После обжарки корзина вынимается из ванны, и готовые продукты выгружаются в гастроемкость.

Печи микроволновые профессиональные, предназначены для приготовления и подогрева мясных, рыбных и овощных блюд, предусмотрена функция “разморозки”. Учитывая то, что печи эксплуатированы на профессиональной кухне, их корпус изготовлен из нержавеющей стали.

Мясорубка предназначена для измельчения мяса и рыбы на фарш; повторного измельчения котлетной массы; набивки колбас.

Слайсер - используется на предприятиях питания и торговли для нарезки гастрономическими ломтиками различной толщины. Нарезают продукт вращающемся дисковым ножом, подача продукта осуществляется с помощью возвратно поступательного движения. Все модели слайсеров выполнены из, нержавеющей стали и имеют регулировку толщины нарезки в пределах от 0 до 15мм.

Блендер – предназначен для взбивания соусов, фруктов, молочных и алкогольных коктейлей со льдом. Конструктивно блендер состоит из двух элементов основания, где располагается электропривод, и верхней части представляющей собой стакан из пищевого пластика, стекла или пищевой нержавеющей стали. На стенках стакана имеются деления. В нижней части стакана находятся ножи из нержавеющей стали.

Миксеры предназначены для взбивания и перемешивания теста различной консистенции. В передней части миксера имеется гнездо для дополнительных приспособлений, которые превращают его в универсальный кухонный комбайн. Принцип работы планетарного миксера позволяет добиваться наилучших результатов. Во время работы миксера венчик движется по внутреннему объему дежи и в то же время поворачивается вокруг своей оси против направления своего движения.

Семь скоростных режимов позволяют взбивать или перемешивать любые виды теста. Миксер комплектуется дежой, крюком для перемешивания теста, плоской лопаткой и проволочным венчиком

Холодильные шкафы.

Компактные холодильные шкафы применяются на предприятиях торговли, общественного питания и в фармацевтической промышленности.

Шкафы предназначены для хранения охлажденных или замороженных пищевых продуктов при температуре окружающего воздуха от 12 до 40 градусов Цельсия.

Наружные и внутренние поверхности шкафов из оцинкованной стали, окрашены белой полиэфирной эмалью. Теплоизоляция шкафов – жесткий пенополиуретан, что обеспечивает минимальные потери холода.

Холодильный агрегат, представляющий собой герметичную конструкцию, расположен в верхней части шкафа, что облегчает доступ к нему для проверки и обслуживания. Воздухоохладитель – испаритель с вентилятором – расположен во внутреннем объёме шкафа. Вентилятор обеспечивает максимальную отдачу работы холодильного агрегата и оптимальное распределение холодного воздуха по внутреннему объёму. Разница температур вверху и внизу в шкафе не более 1 градуса.

Для удобства эксплуатации на передней панели шкафа имеется электронная панель управления с цифровым дисплеем, обеспечивающей автоматическое управление работой агрегата в заданном режиме.

Компрессор и приборы автоматики, регулирующие работу холодильных шкафов и моноблоков, изготавливаются ведущими европейскими фирмами.

Столы производственные изготавливаются, как полностью из нержавеющие стали, так и в комбинированном исполнении (каркас из окрашенной стали, столешница из нержавеющей). Модельный ряд включает в себя пристенные столы с бортиком высотой 100мм и центральные столы. На всех моделях ножки столов регулируются по высоте, что позволяет при установке оборудования нивелировать неровности пола.

Моечные раковины и ванны – предназначены для мытья посуда, инвентаря, продуктов, а также для оттаивания мяса, рыбы. Изготавливаются в двух вариантах: сварная ванна из нержавеющей стали на окрашенном каркасе и цельнотянутая ванна полностью из нержавеющей стали. На всех моделях ножки ванн регулируются по высоте, что позволяет при установке оборудования нивелировать неровности пола.

Полки предназначены для хранения посуды, инвентаря и продуктов на предприятиях общественного питания. Изготовлены полностью из нержавеющей стали, за исключением сушки для тарелок.

Стеллажи предназначены для использования на предприятиях общественного питания, в основном, в моечных отделениях и складских помещениях для хранения кухонного инвентаря и упакованных пищевых продуктов. Стеллаж состоит из четырёх полок, выполненных из пищевой нержавеющей стали, четырёх стоек, выполненных из черного крашенного металла, что предотвращает их преждевременную коррозию. Разборная конструкция стеллажа позволяет значительно экономить занимаемую площадь при транспортировке и ранении данного оборудования. Ножки стеллажей регулируются по высоте, что позволяет при установке стеллажей устранять неровности пола. Опоры ножек выполнены так же из оцинкованной стали либо пластика.

Вентиляционное оборудование, вытяжные зонты предназначены для очистки воздуха от жира, масла, дыма, водяного пара и устанавливаются в системе вытяжной вентиляции над тепловым оборудованием. Зонты выполняются полностью из пищевой нержавеющей стали по аналогии с изделиями известных европейских фирм и состоят из короба, съёмных жироулавливающих фильтров лабиринтного типа и поддона для сбора стока. Размер зонтов подбирается индивидуально, исходя из размеров оборудования.

Предприятие работает на полуфабрикатах высокой степени готовности и частично на сырье. Основная часть продуктов используемых для приготовления блюд закупается на оптово-продовольственных складах Москвы. Остальные продукты закупаются на центральном продовольственном рынке, в мелкооптовом магазине «МЕТRO», гипермаркете «Рамстор» города Волгограда.

2.5 Организация обслуживания клиентов на фуд - корте

Первое, на что обращает внимание посетитель предприятия общественного питания - это готовность сотрудников встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии. Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию поваров и их профессиональности в процессе работы зависит настроение клиентов, пришедших в фуд - корт, а так же впечатление о предприятии.

Обслуживание в кафе складывается из следующих элементов:

- ознакомление с наименованием блюд на раздаче;

- рекомендации в выборе закусок, блюд, напитков;

- выбор блюд;

- расчёт с кассиром;

- клиент занимает место в зале.

Посетитель придя на фуд- корт изучает меню и перечень блюд. Берёт поднос с выбранными блюдами и проходит к кассе для расчёта.

Раздача - это линия, делящаяся на секторы:

- сектор линии раздачи со стеклянной витриной, с холодными блюдами и закусками;

- стеклянная витрина с мармитами для горячих блюд и гарниров;

- мармиты для выпечки и пиццы;

- витрина для кондитерских и мучных изделий;

- автомат для газированных напитков и соков;

- кофе машина для приготовления кофе и чая;

- аппарат для разлива пива;

- мармит с подогревом для первых горячих блюд;

- кассовый аппарат.

За линией раздачи находятся витрины для продажи штучного товара, а также холодильники для напитков. Обслуживание клиентов производится с помощью поваров и кассиров. Затем посетитель, забрав поднос с выбранными блюдами, занимает место в зале, вместимость которого составляет 150 посадочных мест. После ухода посетителей стол с грязной посудой зачищает специальная бригада официантов. Остатки пищи утилизируются в специальные контейнеры.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 4 этапа:

1) Уборка помещения, расстановка столов и стульев, получение белья и накрытие столов скатертями.

2) Подготовка и получение столовой посуды и приборов.

3) Личная подготовка работников предприятия.

Уборка помещения: ежедневная в течение дня, генеральная 2 раза в месяц. Моют мебель, холодильники, окна, витрины. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и, наоборот, при сухой уборке. Для уборки используют пылесосы, электрополомоечные машины, совки, вёдра, веники и т.д. С осветительных приборов тщательно удаляют пыль, проверяют их работу. Проветривают: воздух должен быть свежим и прохладным. В течение дня при необходимости производится текущая уборка. Столы используются 4 местные. При расстановке столов необходимо освободить главный проход-2 метра. Расстояние между рядами столов -1,5 метров. Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см. Столы размещены на одной линии с входной дверью. Также столы расположены прямыми линиями, группами и зонами. Бармен или официант осматривает столы, проверяет, находятся ли они в одном ряду в установленном порядке. Ровно ли стоят ножки. Он устраняет недостатки.

Получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу (не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах. При получении белья смотрят на его состояние: чистоту, отглаженность, накрахмаленность. Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком. Запас белья и посуды размещают в серванте и на подсобных столиках.

Подготовка персонала к обслуживанию. Важное значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию. От того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время обслуживания, во многом зависит настроение людей, пришедших в кафе. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, какой оно имеет вкус, с каким гарниром и соусом подаётся, должен знать качество напитков. При этих условиях официант может дать полезный совет посетителю при выборе блюд, умело предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официант должен соблюдать нормы этикета. Официанты должны уделять большое внимание своему внешнему виду. Одежда и обувь должна быть единого образца и содержаться в чистоте. Опрятной должна быть и прическа, уделяется внимание чистоте рук и содержанию ногтей.

Успешная работа предприятия общественного питания зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, кафе «Бур - бурыч» начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием. Так же к важному фактору, влияющего на успех в ресторанном бизнесе можно отнести такой аспект, как культура предприятия, т. е. культура обслуживания, манера общения с клиентами и даже внутренний интерьер предприятия общественного питания и т. д. По таким принципам строятся социально – психологические отношения в предприятии.

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию официанта и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших кафе, а так же впечатление о предприятии.

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символов. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда. Каждое предприятие имеет единственную и неповторимую культуру. Формирование культуры состоит из двух этапов – внешняя адаптация и внутренняя интеграция. Культура предприятия имеет определенную силу, которая характеризуется, прежде всего, ее объемом, уровнем ее восприятия членами организации и ясностью культуры для каждого. Сильная культура создает преимущества для предприятия.

Функции культуры: формирование оригинального имиджа, усиление вовлеченности персонала в дела предприятия и преданности ему, культивирование чувства общности всех членов предприятия, усиление системы социальной стабильности, обеспечение стандартов поведения, формирование и контроль формы поведения и восприятия.

Для сотрудников предприятия – это дружеские взаимоотношения с коллегами, возможность профессионального роста, материальные льготы и вознаграждения, поздравления сотрудников с повышением по службе, днем рождения или профессиональным праздником, чувство принадлежности к чему-то значительному, информированность персонала о планах и состоянии дел на предприятии.

2.6 Информационные системы управления

Автоматизированные системы управления рестораном.

Успешная работа кафе во многом зависит от использования современных контрольно – кассовых машин.

На предприятии кассовые машины выполняют фискальные функции, являясь основным инструментом для расчётов с потребителями, а для налоговых органов – показателем контроля за соблюдением правильности уплаты налогов рестораном.

Российские законы предусматривают использование машин, включенных в Государственный реестр контрольно – кассовых машин. Приобретённые кассовые машины поставлены на учёт и обслуживание в Центре технического обслуживания. Для дальнейшего контроля на каждую кассовую машину наклеена голограмма.

В условии развития информационных технологий целесообразно на предприятии использовать автоматизацию производственной и торговой деятельности. Для этого объединяют компьютер и кассовые машины в единую компьютерно – кассовую сеть. Предприятие работает в системе 1С - предприятие.

В кафе «Бур – бурыч» помимо торгового зала информационные технологии используются на производстве и в бухгалтерии. Комплекс автоматизированного управления зала кафе и кассовых машин называется фронт – офисом зала. В комплексе предусмотрены автоматизированные рабочие места официантов, барменов, кассиров. Информация о работе зала поступает в общую систему. В кафе такая система полностью автоматизирована и зал ресторана связан с учётной системой “бек–офис”. Обе системы обеспечивают комплексную автоматизацию предприятия. При внесении блюд в заказ делается автоматическая распечатка его на кухне, а при закрытии заказа производится печать фискального чека на кассовой машине.

Основные принципы работы системы управления залом, предназначены для чёткой организации взаимодействия подразделений, обслуживающих потребителей. Подобная система позволяет улучшить работу персонала, экономить время за счёт автоматизации процесса обмена данными между подразделениями, сводить к минимуму вероятность ошибок при работе персонала, возможность жёстко контролировать работу подразделений с помощью данных, представляемых в отчётах (отчёт о продаже изделий кухни, отчёт по выручке, отчёт по всем действиям пользователей системы).

Кафе «Бур – бурыч» программа товародвижения на складах. Для чёткого понимания успешности работы необходимо отслеживать не только прибыль, но и убытки. Программа предназначена для организации работы внутренних подразделений кафе и позволяет контролировать следующие действия:

- весь путь движения продуктов, начиная от поступления, приготовления полуфабрикатов, готовых блюд и продажи их потребителям;

- состояния любого подразделения, наличие продуктов в производственных цехах;

- своевременная информация о необходимости пополнения запасов продуктов;

Компьютерные системы в кафе «Бур – бурыч» используется для следующих целей:

- учёт продажи готовых блюд, контроль действий персонала;

- калькуляция блюд, расчёт остатка сырья;

- бухгалтерский учёт;

- планирование закупок и контроль отклонений;

- безопасное и надёжное хранение данных.

Система позволяет в любой момент иметь подробную информацию о наличии того или иного продукта или готового блюда. Грамотное использование такой системы позволит наладить организацию труда таким образом, чтобы избежать множества просчётов и ошибок при ведении заказов продуктов, узнать о наличии продуктов на производстве, на основании сообщений компьютера исключить ошибки в ценах и ассортиментом перечне, комплексно подойти к анализу закупок. Такая система служит хранилищем данных, на основании которых руководитель может чётко понять, в каком состоянии у него каждая точка учёта и почему.

Компьютерная система R – Keeper.

Для ресторанного бизнеса разработано несколько компьютерных систем. В кафе «Бур - бурыч» целесообразно применить систему R – Keeper. Эта система позволяет осуществить:

* управление реализацией;
* управление производством;
* учёт и планирование рабочего времени;
* подготовку гостевого меню;
* персональный гостевой учёт;
* работу отдела кадров.

Система управления реализацией содержит большое количество отчётов, что делает управление эффективным. Графическая форма отчётов облегчает зрительное восприятие. Многие отчёты позволяют видеть текущее состояние кафе в режиме on-line.

R – keeper – это мощный инструмент, включающий целое семейство программных компонентов, удовлетворяющих потребности предприятия. Система R – keeper обеспечивает контроль зала, складской учёт и учёт рабочего времени, необходимые для эффективного управления персонала и другими ресурсами.

С R – keeper процедура оформления не занимает много времени. При этом исключаются ошибки расчетов, документируются операции на всех уровнях, накапливается информация, необходимая для учета движения продуктов на производстве, расчеты зарплаты персонала, статистического анализа продаж и т.д.

Наличие надежной системы защиты от несанкционированного доступа, использующей современные средства идентификации с разделением полномочий на программном уровне гарантирует защиту от злоупотребления.

### 2.7 Техника безопасности и охрана труда

В зависимости от вида организаций общественного питания на работников может воздействовать комплекс опасных и вредных факторов производственной среды, в том числе психофизиологические факторы, обусловленные трудовым процессом.

В кафе на работников возможно действие следующих производственных факторов.

К физическим факторам относятся:

* движущиеся машины и механизмы, подвижные части технологического оборудования, перемещаемые товары, сырье и тара;
* напряжение в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека;
* острые кромки, заусенцы и шероховатости на поверхностях инструментов, оборудования, инвентаря, товаров и тары;
* повышенная или пониженная температура поверхностей оборудования, товаров, сырья и продукции;
* повышение или понижение температуры, влажность и подвижность воздуха рабочей зоны;
* тепловое (инфракрасное) излучение;
* повышенный уровень шума на рабочем месте;
* вибрация;
* наличие статического электричества;
* повышенный уровень электростатических полей;
* недостаточная освещенность рабочей зоны;
* отсутствие или недостаток естественного света.

К химическим факторам относятся:

* содержание в воздухе рабочей зоны производственных помещений пыли, в том числе растительного и животного происхождения;
* содержание в воздухе рабочей зоны производственных помещений токсичных химических веществ.

К психофизиологическим факторам относятся:

* физические перегрузки;
* нервно-психические перегрузки (перенапряжение анализаторы, монотонность труда, эмоциональные перегрузки).

Влияние на человека перечисленных факторов обусловлено характером его трудовой деятельности, питанием, бытовыми условиями и т.д.

Специфической особенностью труда работников общественного питания является большое нервное напряжение, вызываемое необходимостью общения в процессе работы со многими и очень разными людьми. Сила воздействия нервно-психологического фактора зависит от продолжительности рабочей смены, фиксированного положения корпуса при работе, монотонности и интенсивности труда и т.д.

Гигиенические критерии условий труда

Состояние микроклимата (температура воздуха, температура поверхностей, относительная влажность воздуха, скорость движения воздуха, интенсивность теплового излучения на рабочих местах производственных помещений) должно соответствовать требованиям, установленных санитарными нормами и правилами. Оптимальные величины показателей микроклимата необходимо соблюдать на рабочих местах производственных помещений, на которых выполняются работы, связанные с нервно-эмоциональным напряжением.

Допустимые величины показателей микроклимата устанавливаются в случаях, когда по технологическим требованиям, технически и экономически обоснованным причинам не могут быть обеспечены оптимальные величины.

Допустимый верхний предел температуры воздуха на рабочем месте 280С. Допустимая скорость движения воздуха в производственных помещениях в холодный и переходный периоды – до 0,3 м/с, в теплый – до 0,5 м/с.

Кроме этих факторов, в горячих цехах предприятий общественного питания неблагоприятное воздействие на организм работника оказывает тепловое излучение от жарочной поверхности нагретых плит (максимальное воздействие), и другого теплового оборудования.

По санитарным нормам допустимая величина интенсивности инфракрасного излучения составляет 1 Дж/см2. мин. Интенсивность излучения зависит от температуры, величины излучающей поверхности, степени ее загрузки.

Требования к вентиляции производственных помещений

Вентиляционные системы должны обеспечить необходимые метеорологические условия и чистоту воздуха на рабочих местах.

Горячий цех кафе должен быть оборудован системами вытяжной и приточной вентиляции с механическим побуждением, местными вентиляционными отсосами над всем газо- и паровыделяющим оборудованием. Приточный воздух в горячий цех следует подавать в рабочую зону и верхнюю зону, в остальные помещения – в верхнюю зону.

Системы вытяжной вентиляции следует предусматривать раздельным для следующих групп помещений:

* для посетителей;
* производственных (допускается соединять в одну вытяжную систему местные отсосы горячего цеха и общеобменную вентиляцию);
* охлаждаемых камер.

Количество воздуха, удаляемого из горячего цеха с помощью местной вытяжной вентиляции должно составлять 65% от общего количества воздуха, удаляемого из помещений, а общеобменной – 35%.

Требования к освещению.

Помещения с постоянным пребыванием людей должны иметь, как правило, естественное освещение.

Для электрического освещения следует применять газоизоляцию лампы. Использование ламп накаливания для общего освещения допускается только в случае невозможности или технико-экономической нецелесообразности использования разрядных ламп.

Для местного освещения рабочих мест следует использовать светильники с непросвечивающимися отражателями. Светильники должны располагаться таким образом, чтобы их светящиеся элементы не попадали в поле зрения работников.

Освещенность рабочей поверхности, создаваемая светильниками общего освещения в системе комбинированного, должна составлять не менее 10% нормируемой величины для комбинированного освещения при тех источниках света, которые применяются для местного освещения.

При этом освещенность должна быть не менее 200 мс при газоразрядных лампах, не менее 75 мс при лампах накаливания. Освещенность проходов и участков, где работы не производятся, должна составлять не более 25% нормируемой освещенности.

Рационально организованное освещение должно обеспечить достаточную освещенность рабочих поверхностей, быть равномерным, исключать слепящее действие света и образование густых и резких теней.

Требования к производственным помещениям, организации рабочих мест.

На предприятии организуется поточность технологического процесса, это позволяет интенсивнее использовать технику, более узко специализировать работников, повышать производительность труда.

Размещение производственного оборудования выбрано в соответствии с последовательностью технологического процесса (что исключает встречные потоки сырья и готовой продукции), а также с требованиями охраны и безопасности труда.

Высота производственных помещений должна быть не менее 3 – 3,3 м; стены должны быть облицованы керамической плиткой на высоту 1,7 м. Полы делают водонепроницаемыми с уклоном к трапу для стока воды. При установке модульного оборудования трап прокладывают вдоль всей линии оборудования.

Для обеспечения хорошего естественного освещения производственных помещений соотношение площади окон и пола должно быть не менее чем 1:8. При искусственном освещении целесообразнее использовать люминесцентные лампы дневного света, так как они дают более равномерный поток света и меньше расходуют электроэнергии.

Важно также правильно организовать каждое рабочее место.

Рабочее место – часть производственного цеха, приспособленная для выполнения тех или иных производственных операции, оснащается необходимым оборудованием и инвентарем. Рабочее место может быть специализированным и универсальным. Площадь каждого рабочего места должна быть достаточной для удобной работы. Источник света должен быть слева от рабочего места на расстоянии не более 6-7 м. Инструмент и инвентарь размещаются от работника справа, а обрабатываемый продукт – слева. Весы, специи и приправы при необходимости располагают в глубине стола на расстоянии вытянутой руки, разделочную доску перед собой.

Качество работы цехов во многом зависит от правильной организации рабочих мест, оснащения их оборудованием, посудой и инвентарем.

На предприятии используется модульное оборудование, линейное расположение его обеспечивает необходимую последовательность выполнения различных операции технологического процесса, сокращает пути движения поваров, позволяет сэкономить размер производственной площади.

Над тепловым оборудованием устроены вентиляционные зонты, удаляющие пары, продукты сгорания. Общий вентиляционный короб снабжен жироулавливающими фильтрами.

Рабочие места расположены вне зоны перемещения механизмов, сырья, готовой продукции и движения грузов и обеспечивать удобство наблюдения за протекающими операциями и управлениями ими.

Рабочие места оснащены в зависимости от числа работников, занятых в производственном процессе, полными наборами инструментов, приспособлений, посуды и т.д.

Требования к технологическим процессам

На все оборудование, механизмы, контрольно-измерительные приборы имеется техническая документация.

Безопасность производственных процессов может быть обеспечена:

* выбором технологических процессов, приемов и режимов работы производственного оборудования, не оказывающих вредных воздействий на работников;
* применением оборудования, не являющегося источником травматизма;
* правильным размещением технологического оборудования;
* профессиональным отбором и обучением работников, проверкой их знаний и навыков безопасности труда;
* применением средств защиты работников.

Для предотвращения образования и попадания в воздух производственных помещений вредных веществ, пыли и теплоизбытков необходимо:

* строго соблюдать параметры технологических процессов приготовления блюд;
* места возможного выделения пыли, токсичных и дурно пахнущих химических веществ, избыточного тепла и влаги оборудовать местной вытяжной вентиляцией.

При возникновении ситуации, которые могут привести к аварии или другим нежелательным последствиям. На отдельных технологических операциях рекомендуются следующие способы уведомления:

* оборудование холодильных камер светозвуковой сигнализацией;
* отключение системы автоматики рекомендуется сопровождать звуковым сигналом и немедленным переводом установки на ручное обслуживание.

Звуковой сигнал должен быть слышен при работе оборудования на максимальных режимах, а световой сигнал должен легко отличаться при дневном электрическом освещении.

Для предотвращения неблагоприятного действия на организм поваров инфракрасного излучения следует:

* применять секционно-модульное оборудование;
* максимально заполнять посудой рабочую поверхность плит;
* своевременно отключать секции электроплит или переключать их на меньшую мощность;
* на рабочих местах у теплового оборудования применять воздушное циркулирование;
* регламентировать внутрисменные режимы труда и отдыха работающих.

Для снижения физической нагрузки необходимо:

* не допускать подъем, переноску и перемещение женщинами тяжестей, масса которых превышает установленные предельные нормы;

использовать специальные тележки с подъемным устройством для снятия с плиты и перевозки котлов с горячей пищей и т.д.

2.8 Маркетинг ресторанных услуг

Реклама играет важную роль в деятельности любого предприятия общественного питания, в том числе и кафе, предоставляя потребителю информацию об изделиях или услугах, помогая клиенту предпочесть данное предприятие всем остальным. Основа рекламы — информация.

При размещении рекламы о предприятии, продукции и услугах каждый рекламодатель, прежде всего, осуществляет отбор необходимых средств рекламы, делая выбор между газетами, журналами, радио, телевидением средствами наружной рекламы, рекламы на транспорте и т.д. Каких-либо общепринятых правил здесь практически не существует, так как каждому виду рекламы присущи свои черты. Не существует какого-то одного «лучшего средства», пригодного для всех ситуаций. Поэтому следует принимать решение, исходя из конкретных требований и конкретной обстановки

Цели рекламных мероприятий:

* создание имиджа ресторана, услуг и торговой марки;
* привлечение потребителей в кафе, реализация продуктов;
* расширение круга клиентов кафе.

В ходе разработки рекламной кампании решался вопрос по созданию фирменного стиля предприятия.

Фирменный стиль является средством формирования имиджа компании, он призван создавать у клиентов определенное представление о качестве продукции и услуг предприятия сервиса. С фирменным стилем непосредственно связано понятие брэнда. Фирменный стиль обеспечивает узнаваемость товаров и услуг, выделяет их среди конкурентов. Наличие фирменного стиля свидетельствует о том, что предприятие работает надежно и образцово, а это повышает доверие как к предприятию, так и к его продукции и услугам. Фирменный стиль помогает воспитать у работников корпоративный дух, чувство приверженности интересам и делам фирмы, развивает и пропагандирует корпоративные идеи.

Мерчандайзинг – деятельность предприятия по стимулированию

сбыта продукции и услуг.

**Мерчандайзинг –** деятельность предприятия питания по увеличению продаж продукции собственного производства, покупных товаров и услуг. С этой целью в кафе применяют различные приёмы мерчандайзинга:

-эстетическое оформление блюд, коктейлей, смешанных напитков;

-внедрение новых приёмов подачи блюд;

-организация шоу в процессе приготовления и подачи блюд, напитков;

-агитация в зале;

-убеждающая продажа;

-предложение гостям для выбора альтернативных видов продукции и услуг.

Эстетическое оформление блюд, коктейлей, смешанных напитков способствует эффективному воздействию на потребителя с целью увеличения продаж. Воздействие на потребителя начинается разу при входе его в бар:

-предложение коллекционных вин на передвижных тележках или в специальных шкафах;

-использование современных направлений дизайна в сервировке столов;

-организация в зале салат и десерт баров;

-размещение свежих фруктов и красочно оформленного коктейля дня на барной стойке.

Список литературы

1. ГОСТ Р 50762 – 95 «Общественное питание. Классификация питания».
2. ГОСТ Р 50763 – 95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению».
3. ГОСТ Р 50764 – 95 «Услуги общественного питания. Требования к производственного персоналу».
4. ГОСТ Р 50935 – 96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
5. ОСТ 28–1 95 «Общественное питание. Требования к производственному питанию»
6. СанПиН 4-123-4117-86 «Условия сроки хранения особо скоропортящихся продуктов».
7. СанПиН 2.3.66.959-00 «Санитарно – эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и обороноспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».
8. «Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для приготовления» сборник технологических нормативов – Москва изд. Хлебпродформ, 2001.
9. Правила оказания услуг общественного питания, утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.0897№1036 (изменениями от 21 мая 2001).
10. Справочник руководителя для предприятий общественного питания изд., 2000.
11. Богушева В.И. «Организация обслуживания ресторанов и баров» изд. 5-е под редакцией А.П. Печенюк Ростов-на-Дону «Феникс» 2002.
12. Ботов М.И. «Тепловое и механическое оборудование предприятия торговли и общественного питания», учебник для начинающих профессиональных образований под редакцией М.И. Ботов, В.Д. Еихина.
13. «Введение в гостеприимство» учебник Москва «ЮНИТИ», 1999. «Как красиво накрыть стол», Москва «АСТ – Пресс», 2001.
14. Волков Ю.Д. «Технология гостиничного обслуживания» учебник издание Ростов-на-Дону «Феникс»
15. Голубев В.Н. «Справочник работника общественного питания». Под редакцией В.Н. Голубева Москва «Дельфин принт», 2002.
16. Ефимова О.П. Экономика общественного питания3-е издание, исправленное и дополненное Минск ООО «Новое издание», 2003.
17. Ефимов А.С. «Профессиональная кухня: сто готовых проектов». Технологический каталог Москва ЗАО Издательский дом «Введение», 2002.
18. Калинина В.М. «Техническое оснащение и охрана труда в общественном питании», учебник для среднего, профессионального образования. Москва, 2003.
19. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.И. «Ресторанный бизнес в России: технология успеха», Москва «Рконсульт», 2002.
20. Колач С.Т. «Холодильное оборудование для предприятий торговли и общественного питания» под редакцией С.Т. Колач учеб. Пособие для студентов учреждений Москва изд. Центр «Академия», 2003.
21. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», Москва, 2002.
22. Похлёбкин В.В. «Национальные кухни наших народов классики кулинарного искусства» - Москва ЗАО Изд. «Центр полиграфии», 2002.
23. Простановка Т.В. «Технология приготовления пищи серия», учебный курс: Ростов-наДону «Феникс» 2000.
24. Помарцева Т.И. «Технология хранения и переработки плодоовощной продукции». Учебник для начинающих, профессионального образования Москва – «ИРПО», 2001.
25. «Оборудование предприятия торговли и общественного питания», учебник под редакцией проф. В.А. Гуляев Москва, 2002.
26. Голованов О.М., Москва ЗАО изд. Центр академия, 2002.
27. Настольная книга официантов: автор Браун Г., Хепнер К. Справочник – Ростов-наДану «Феникс», 2003.
28. Стрельцов А.В., Шитов В.В. «Холодильное оборудование предприятия торговли и общественного питания» учебник Москва изд. Центр «Академия», 2003.
29. Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания». Издание 2-е Ростов-на -Дану «Феникс», 2003.
30. Радченко Л.А. «Обслуживание на предприятиях общественного питания». Издание 2-е Ростов-на -Дану «Феникс», 2003.
31. Уокер Джон Р “Введение в гостеприимство” - Москва. «ЮНИТИ» 1999.
32. Усов В.В. «Организация обслуживания в ресторане» - Москва. «Высшая школа» 1990.
33. Журналы «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Вы и Ваш ресторан», «Кулинар», «Гурман».

34. Эгертон Т. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном / Пер. М.: Росконсульт, 1999