

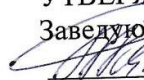
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 А. Д. Камозина  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 21 » 06 2016 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»  
код и направление подготовки

19.03.04.01 «Технология организации ресторанного дела»  
профиль направления подготовки

Проект пивного ресторана «Biergarten» на 61 место

тема

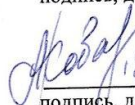
Руководитель

  
подпись, дата

Канд. биол. Наук, доцент

Н.Ю. Теплюк  
инициалы, фамилия


Выпускник

  
подпись, дата

ИТ-12-1  
группа

А.Б. Коваленко  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

  
подпись, дата

Н.Ю. Теплюк  
инициалы, фамилия

Красноярск 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 Технико-экономическое обоснование.....	5
1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия.....	5
1.2 Расчет пропускной способности предприятия.....	9
1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся.....	10
1.4 Расчет дневной производственной программы.....	11
1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки.....	13
2 Технологический раздел.....	15
2.1 Производственная программа проектируемого предприятия.....	15
2.2 Расчет складских помещений.....	19
2.2.1 Расчет потребности сырья и покупных товаров.....	19
2.2.2 Расчет площади кладовой сухих продуктов.....	20
2.2.3 Расчет площади охлаждаемых камер и кладовых.....	21
2.3 Расчет заготовочных цехов.....	23
2.3.1 Мясо-рыбный цех.....	25
2.3.2 Овощной цех.....	31
2.4 Расчет доготовочных цехов.....	42
2.4.1 Горячий цех.....	42
2.4.2 Холодный цех.....	57
2.5 Моечная столовой посуды.....	66
2.6 Моечная кухонной посуды.....	69
2.7 Сервиз-бар.....	70
2.8 Раздаточная.....	70
2.9 Расчет торговой и административно-бытовой групп помещений.....	70
3 Организационный раздел.....	73
3.1 Производственная инфраструктура предприятия.....	73
3.2 Организация работы складских помещений.....	74
3.3 Организация производства.....	76
3.3.1 Организация работы заготовочных цехов.....	76
3.3.2 Организация работы доготовочных цехов.....	78
3.4 Организация обслуживания.....	81
3.5 Разработка концепции заведения.....	82
3.6 Создание корпоративного стиля предприятия.....	83
3.6.1 Разработка логотипа ресторана.....	83
3.6.2 Разработка интерьера ресторана.....	84
3.6.3 Разработка стиля корпоративной одежды.....	85
3.7 Прогрессивные технологии обслуживания.....	85
3.8 Программы работы с потребителями.....	86
3.8.1 Технологии обеспечения и поддержки лояльности гостей.....	87

3.8.2	Прием и обслуживание гостей.....	87
3.8.3	Методы привлечения потребителей.....	88
4	Научно исследовательский раздел.....	89
4.1	Характеристика сырья, используемого для приготовления фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	89
4.2	Разработка технологической карты фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	92
4.2.1	Разработка проекта технологической карты фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	92
4.2.2	Обработка рецептуры и технологии фирменного блюда.....	93
4.3	Составление схемы технологического процесса производства фирменного блюда.....	94
4.4	Контроль качества разработанного фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	95
4.4.1	Органолептический контроль качества разработанного фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	95
4.4.2	Лабораторный контроль качества разработанного фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	96
4.5	Определение микробиологических показателей и гигиенических нормативов для разработанного фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	97
4.6	Расчет пищевой и энергетической ценности фирменного блюда.....	98
4.7	Разработка нормативной документации на фирменное блюдо.....	98
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	100
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	102
	ПРИЛОЖЕНИЕ А – Расчет сырья и покупных товаров.....	106
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б – Расчет технологического оборудования.....	112
	ПРИЛОЖЕНИЕ В – Проект технологической карты.....	122
	ПРИЛОЖЕНИЕ Г – Акт отработки рецептуры фирменного блюда и технологии приготовления.....	124
	ПРИЛОЖЕНИЕ Д – Схема технологического процесса производства фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	126
	ПРИЛОЖЕНИЕ Е – Дегустационные листы.....	128
	ПРИЛОЖЕНИЕ Ж – Расчет пищевой ценности сырьевого набора и готового фирменного блюда «Фахитас с говядиной».....	131
	ПРИЛОЖЕНИЕ И – Техничко-технологическая карта.....	135

## ВВЕДЕНИЕ

Последним и самым важным этапом подготовки студента является выполнение бакалаврской работы.

В бакалаврской работе разрабатывается новое предприятие общественного питания пивной ресторан «Biergarten» на 61 место.

Предприятие питания «Biergarten» - это пивной ресторан, предназначенный для организации питания и отдыха с определенным ассортиментом блюд и напитков. Актуальность выбранной темы заключается в более детальной проработке всех аспектов связанных с производственно-торговой деятельностью данного типа предприятия, который наиболее востребован на рынке услуг питания в связи с большей доступностью для основного населения.

Целью бакалаврской работы является систематизация, закрепление и углубление знаний, полученных студентом при обучении в институте.

Проектирование предприятий общественного питания является исходным этапом становления производства, поэтому от качества технологических инженерных расчетов проекта зависит эффективность производственно-торговой деятельности будущего предприятия.

Предприятие общественного питания выполняет три функции: функцию производства, реализации кулинарной продукции, а также функцию организации ее потребления. Культура обслуживания и высокое качество выпускаемой продукции играют огромную роль в хозяйственной деятельности предприятия.

В ресторане «Biergarten» приготавливаются и реализуются фирменные блюда, холодные закуски и блюда, горячие закуски, супы, вторые горячие блюда, мучные кондитерские изделия, холодные и горячие напитки, покупные товары.

Основное назначение проектируемого предприятия – приготовление и организация потребления широкого ассортимента высококачественных кулинарных и мучных изделий сложного приготовления, заказных (порционных), фирменных блюд и напитков.

## 1 Технико-экономическое обоснование

### 1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия

Проектируемое предприятие – пивной ресторан «Biergarten» предполагается строить в Советском районе города Красноярска по улице Аэровокзальная за домом № 24. Численность населения, проживающего в данном районе составляет около 300000 человек. Рядом с данным предприятием расположены торговый центр «Взлётка Плаза», ресторано-гостиничный комплекс «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk», бар-ресторан «Bees & Honey», ресторан «Libreria», бизнес центр «Весна», междугородний автовокзал, а так же красноярский государственный педагогический университет им. В.П.Астафьева. Ресторан посещают студенты, работники и посетители торгового центра и гостиничного комплекса, офисные сотрудники, либо посетители которые приезжают с других районов города, для того, чтобы посетить ресторан. Режим работы ресторана с 12.00 до 01.00 (без обеда и выходных).

Расчет предполагаемого контингента потребителей проектируемого ресторана представлен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Расчет потенциального контингента потребителей проектируемого предприятия общественного питания

Наименование объектов в радиусе до 500 м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
Междугородний автовокзал	Аэровокзальная, 22	85	Круглосуточно	12:00-13:00
Гостиничный комплекс «Альбатрос»	Батурина, 5г	15	Круглосуточно	12:00-13:00
Санкт-Петербургский университет гражданской авиации, филиал в г.Красноярске	Аэровокзальная, 14а	65	8:00-16:00	12:30-13:00
Центр андрологии и диагностики «Андромед»	Весны, 2а	40	9:00-21:00	13:00-13:30
Бизнес-центр «Весна»	Весны, 3а	150	10:00-21:00	12:00-13:00
ТЦ «Влётка Плаза»	Весны, 1	200	10:00-21:00	12:30-13:00
Европейский банк реконструкции и развития	Весны, 3а	30	9:00-18:00	12:30-13:00
Бизнес-центр «Капитал»	Молокова, 37а	110	8:00-20:00	12:00-13:00

### Окончание таблицы 1.1

Наименование объектов в радиусе до 500 м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
Медицинский центр «Максирол»	Взлетная, 24а	25	9:00-21:00	12:00-12:30
Отдел полиции №10, микрорайон Взлётка	Аэровокзальная, 10	40	Круглосуточно	12:00-13:00
Поликлиника №2	Аэровокзальная, 9г	70	8:00-19:00	13:00-13:30
Почтовое отделение №135	Взлетная, 15д	15	8:00-20:00	13:00-14:00
Жилой массив		23850		
Итого:		24695		

По итогам таблицы 1.1 число потенциальных потребителей проектируемого предприятия составило 24695 человек.

Список предприятий общественного питания, действующих в зоне проектируемого ресторана, приведен в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Список предприятий общественного питания, действующих в зоне проектируемого предприятия общественного питания

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
Блинная на дорожку, кафе быстрого питания	Аэровокзальная, 22	10	Круглосуточно	Самообслуживание	Находится в здании междугородного автовокзала, средний чек 200р, русская кухня, работает на полуфабрикатах
Банкетный зал «Братья Райт»	Аэровокзальная, 16	50	Круглосуточно	Обслуживание официантами	Находится в здании гостиницы «Полет», средний чек 1000р, европейская кухня, работает на сырье, полуфабрикатах

Продолжение таблицы 1.2

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
Столовая «Василина»	Спандаряна, 6/4	30	11:00-15:30	Самообслуживание	Находится в административном здании, средний чек 180р, русская кухня, работает на сырье, предусмотрен а еда навынос
Кафе быстрого питания «Дёнер»	Аэровокзальная, 15/1	18	Круглосуточно	Самообслуживание	Находится в отдельном здании, работает на сырье и полуфабрикатах, средний чек 200р
Кафе быстрого питания, «Казан»	Взлетная, 266/1	15	9:00-21:00	Самообслуживание	Торговый павильон, работает на полуфабрикатах, средний чек 200р
Кафе быстрого питания «Купец»	Аэровокзальная, 16а	20	Круглосуточно	Самообслуживание	Находится в отдельном здании, работает на полуфабрикатах, армянская кухня, средний чек 150р, летняя терраса, еда навынос
Кафе быстрого питания «Настоящая шаурма»	Аэровокзальная 15/1	14	Круглосуточно	Самообслуживание	Торговый павильон, работает на полуфабрикатах, средний чек 200р
Пицца-паста бар «Перцы»	Весны, 1	150	Круглосуточно	Обслуживание официантами	Находится в здании ТЦ «Взлётка Плаза»

Продолжение таблица 1.2

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
					европейская кухня, работает на полуфабрикатах и сырье, средний чек 1000р
Столовая «Ромашка»	Березина, 3г/1	40	10:00-16:00	Самообслуживание	Находится в отдельном здании, работает на сырье, русская кухня, средний чек 200р
Стейк-бар «Теленок табака»	Весны, 1	120	11:00-01:00	Обслуживание официантами	Находится в здании ТЦ «Взлётка Плаза», европейская кухня, работает на полуфабрикатах и сырье, средний чек 1000р
Кафе «Фаворит»	Аэровокзальная, 16а/1	80	11:00-01:00	Обслуживание официантами	Находится в административном здании, работает на сырье и полуфабрикатах, европейская и русская кухня, средний чек 750р, живая музыка, еда навынос
Ресторан «Черное море»	Взлетная, 28	80	12:00-24:00	Обслуживание официантами	Находится в здании жилого дома, работает на сырье и



## Окончание таблицы 1.2

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
					полуфабрикатах, европейская и японская кухня, средний чек 1000р
Garden Grille & Bar	Молокова, 37	200	05:00-00:00	Обслуживание официантам и	Находится в здании жилого дома, работает на сырье и полуфабрикатах, европейская кухня, средний чек 2000р
Банкетный зал «Solo»	Молокова, 37	70	12:00-22:00	Обслуживание официантам и	Находится в здании жилого дома, работает на сырье и полуфабрикатах, европейская кухня, средний чек 2000р, проведение праздников, выездная регистрация, караоке
Итого:		897			

### 1.2 Расчет пропускной способности предприятия

Пропускная способность предприятия общественного питания определяется количеством мест в зале. Общую потребность города в предприятиях общественного питания на расчетный срок и первую очередь строительства определяется в соответствии с нормативами развития сети общественных предприятий общественного питания на 1000 жителей.

Метод расчета по нормативам мест на 1000 человек является универсальным и используется для определения количества мест в обеденных залах работающих на сырье предприятиях.

Расчет ведется по формуле

\_\_\_\_\_

где  $P$  – необходимое количество мест,  
 $N$  – численность жителей населенного пункта, предприятий, организаций или учреждений, чел.,  
 $P_H$  – норма мест на 1000 человек.

\_\_\_\_\_

Определяется степень обеспеченности местами в общедоступной сети по формуле

—

где  $P_{\phi}$  - фактическое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания;  
 $P$  - необходимое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания по нормативу.

\_\_\_\_\_

Степень обеспеченности местами в общедоступной сети данного района равна 90,7%. Следовательно, обеспеченность местами в общедоступной сети по предполагаемому району строительства недостаточная, что говорит о целесообразности строительства пивного ресторана «Biergarten» на 61 места.

### **1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся**

Количество потребителей может быть определено на основе графика загрузки зала или оборачиваемости мест в течение дня.

При определении количества потребителей по графику загрузки зала основными данными для составления графика являются: режим работы предприятия, продолжительность приема пищи одним потребителем и процент загрузки зала по часам его работы.

Количество потребителей, обслуживаемых за 1 час работы предприятия, определяется по формуле

Количество потребителей, обслуживаемых за 1 час работы предприятия, определяется по формуле

где N – количество потребителей, обслуживаемых за 1 час,  
 P – вместимость зала,  
 φ – оборачиваемость мест в зале в течение часа,  
 X – загрузка зала в данный час, %.  
 Расчеты сведены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Определение количества потребителей

Часы работы зала	Оборачиваемость мест в зале за 1 час, φ	Процент загрузки зала, %, X	Количество потребителей за 1 ч работы, чел, N
12 – 13	1,0	30	18
13 – 14	1,0	90	55
14 – 15	1,0	70	43
15 – 16	1,0	40	24
16 – 17	1,0	30	18
17 – 18	Санитарный час		
18 – 19	0,4	50	12
19 – 20	0,4	100	24
20 – 21	0,4	90	22
21 – 22	0,4	80	20
22 – 23	0,4	40	10
23 – 00	0,4	40	10
00 – 01	0,4	40	10
Итого:		266	

По данным расчета количество потребителей в ресторане в день составит 266 человек.

#### 1.4 Расчет дневной производственной программы

Исходными данными для расчетов являются: количество потребителей; коэффициент потребления блюд.

Плановый выпуск продукции определяется по формуле:

$$Q = N * m, \quad (4)$$

где N- плановое количество блюд, реализуемых за час в торговом зале;  
 m - коэффициент потребления блюд, реализуемых в среднем на одного потребителя.

Данные расчета сведены в таблицу 1.4.

Таблица 1.4- Расчет коэффициентов потребления блюд

Блюда	Процентное соотношение блюд, %		Коэффициент потребления блюд, т	
	День	вечер	день	вечер
Холодные блюда и закуски	25	35	0,7	1,4
Горячие закуски	10	30	0,3	1,2
Супы	15	-	0,5	-
Вторые блюда	30	20	0,9	0,8
Сладкие блюда и горячие напитки	20	15	0,6	0,6
Итого:	100	100	3,0	4,0

По данным таблицы 1.3 и 1.4 разработана дневная производственная программа ресторана, в которой отражено количество блюд по группам.

Расчеты оформлены в таблице 1.5.

Таблица 1.5 - Расчет дневной производственной программы проектируемого предприятия

Часы работы	Плановое количество посетителей	Плановый выпуск продукции в групповом ассортименте					
		Холодные блюда	Горячие закуски	Супы	Вторые блюда	Сладкие блюда и горячие напитки	Итого
		Коэффициент потребления блюд					
		обед	0,7	0,3	0,5	0,9	0,6
	ужин	1,4	1,2	-	0,8	0,6	4,0
		Реализация блюд по часам					
12 – 13	18	13	5	9	16	11	54
13 – 14	55	39	17	28	50	33	167
14 – 15	43	30	13	22	38	26	129
15 – 16	24	17	7	12	22	14	72
16 – 17	18	13	5	9	16	11	54
За день	158	112	47	80	142	95	476
18 – 19	12	17	14	-	10	7	48
19 – 20	24	34	29	-	19	14	96
20 – 21	22	31	26	-	18	13	88
21 – 22	20	28	24	-	16	12	80
22 – 23	10	14	12	-	8	6	40
23 – 00	10	14	12	-	8	6	40
00 – 01	10	14	12	-	8	6	40
За вечер	108	152	129	-	87	64	432
Итого за весь день	266	264	176	80	229	159	908

Расчетное количество блюд за день в ресторане «Biergarten» составляет 908 блюд.

## 1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки

Исходя из планируемого месторасположения проектируемого ресторана, определяются источники снабжения сырьем и полуфабрикатами.

Материалы оформлены в таблицу 1.6.

Таблица 1.6 – Источники продовольственного снабжения проектируемого предприятия общественного питания

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров	Частота завоза
ООО «Делси»	Семга, икра, форель, килька	Каждый день
ООО «Акрос»	Лосось	Каждый день
ООО «Магнит»	Тунец	Каждый день
ООО «Перфект»	Говядина, свинина	Каждый день
ООО «Северак»	Птица	Каждый день
ОАО «Дары Сибири»	Фрукты, ягоды	Каждый день
ОАО «Дары Сибири»	Овощи	Каждый день
ОАО «Дары Сибири»	Гастрономия	Каждый день
ООО «Сиб Агро»	Яйцо	Два раза в неделю
ООО «Милко»	Молочные продукты	Каждый день
ООО «Хладко»	Мороженое	Два раза в неделю
ООО «Сырная лига»	Сыры	Каждый день
ООО «Абаканская мясная компания»	Сосиски, колбаса	Каждый день
ООО «ЭкоТаймыр»	Зелень	Каждый день
ООО «Садовник»	Мята	Каждый день
ООО «ЭкоТаймыр»	Грибы	Каждый день
ОАО «Дары Сибири»	Крупа, бобовые, макаронные изделия	Два раза в неделю
ООО «Гарант»	Мука	Один раз в неделю
ООО «Кардо»	Масло растительное	Два раза в неделю
ООО «Суфудэ»	Специи, соль, пищевые ингредиенты	Один раз в неделю
ООО «Суфудэ»	Грецкие орехи	Один раз в неделю
ООО «Форест»	Топпинги	Один раз в неделю
ОАО «Красноярский хлеб»	Хлеб и хлебобулочные изделия	Каждый день
ООО «Суфудэ»	Чай, кофе	Два раза в неделю

Окончание таблицы 1.6

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров	Частота завоза
ООО «Делси»	Сок, газ.вода, минеральная вода, питьевая вода	Два раза в неделю
ООО «Лидинг»	Вермут, вино, виски, водка, игристые вина, коньяк, ликер, ром, текила, шампанское	Два раза в неделю
ООО «Мегаком»	Пиво	Два раза в неделю

**Изъят 2 раздел.**

## **3 Организационный раздел**

### **3.1 Производственная инфраструктура предприятия**

Для производства продукции и выполнения стадий технологического процесса, на данном предприятиях общественного питания организованы цеха:

- заготовочные (мясо-рыбный, овощной);
- доготовочные (горячий, холодный).

Соотношение отдельных подразделений предприятия (цехов, отделений, вспомогательных помещений) определяет структуру производства.

В проектируемом ресторане применяется бесцеховая структура, так как данное предприятие имеет полный производственный цикл, где цеха выделяются условно, для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья или способам кулинарной обработки. Плановое задание и объем выполняемых работ установлены в целом для всего производства, которое возглавляет заведующий производством.

Важным фактором успешной работы цехов является правильная организация рабочих мест. На предприятии преобладают универсальные рабочие места, на которых осуществляется несколько неоднородных технологических операций.

Каждое рабочее место обеспечено достаточным количеством инструментов, инвентаря и посуды. Посуду и инвентарь подбирают в соответствии с нормами оснащения.

Следующим фактором успешной работы в цехе является правильная организация труда работников цеха. К основным требованиям организации труда на производстве относятся:

- правильное составление производственной программы с учетом специфики изготавливаемой продукции, производственной мощности цеха, численности и квалификации работников;
- четкое распределение обязанностей между работниками, в соответствии с их квалификацией и производственным зданием;
- правильный учет движения продукции и своевременная отчетность о проделанной работе.

Производственные помещения расположены в ресторане в наземных этажах. Высота производственных помещений не менее 3,3м. Стены на высоту 1,8м от пола облицованы керамической плиткой, остальная часть покрыта светлой клеевой краской, что улучшает условия санитарной обработки. В производственных помещениях создан оптимальный микроклимат (температура, влажность, скорость движения воздуха). Для создания оптимального микроклимата в ресторане установлены устройства приточно-вытяжной вентиляции. В цехах предусмотрено естественное освещение, чтоб не снижалась утомляемость работников. Производственные помещения имеют подводку горячей и холодной воды к моечным - ваннам, электрокипятильникам, пищеварочным котлам. Ка-

нализация обеспечивает удаление сточных вод при эксплуатации ванн, пищеварочных котлов.

### **3.2 Организация работы складских помещений**

Сырье, поступающее на предприятие, хранят в складских помещениях, которые размещены в отдельных помещениях.

Складское хозяйство выполняет следующие функции:

- создание и поддержание на определенном уровне запасов сырья, материалов, топлива;
- тщательная приемка товаров и тары от поставщиков по количеству и качеству;
- создание условий для хранения сырья и покупных товаров в соответствии с рекомендуемыми режимами;
- комплектование, подбор, отпуск сырья и товаров по установленному графику.

В пивно ресторане «Biergarten» с полным производственным циклом оборудуют следующие охлаждаемые камеры: мясорыбную, молочно-жировую, для хранения фруктов, зелени и напитков, для хранения, а также неохлаждаемые: кладовую сухих продуктов, кладовую овощей, кладовую вино-водочных изделий.

При планировке складских помещений учитывалось определенные объемно-планировочные и санитарно-гигиенические требования.

Объемно-планировочные требования:

- складская площадь рационально спланирована, для каждого товара выделен участок, отвечающий размеру и характеру продукции;
- оборудование рационально размещено с учетом необходимой площади для проездов, проходов и перемещения грузов;
- транспортировка сырья и полуфабрикатов из загрузочных в кладовые и охлаждаемые камеры осуществляется без пересечения потоков сырья, полуфабрикатов, тары по кратчайшим маршрутам с максимально возможной механизацией трудоемких работ;
- подъезд транспорта и разгрузка товаров осуществляется со стороны хозяйственного двора;
- для приемки грузов оборудованы разгрузочные площадки;
- охлаждаемые камеры размещены единым блоком с общим тамбуром;
- камера пищевых отходов с тамбуром размещена на первом этаже с выходом наружу;
- складские помещения являются непроходными.

Санитарно-гигиенические требования:

- помещения содержатся в чистоте;
- температура, влажность воздуха и крайность его обмена соответствуют режимам хранения и СНиП (строительным нормам и правилам);



- освещение неохлаждаемых складских помещений как искусственное, так и естественное, соответствует нормам (КЕО 1:15); в кладовых овощей, напитков, а также в охлаждаемых камерах освещение только искусственное;
- вентиляция в складских помещениях естественная и механическая; для охлаждаемых камер хранения овощей, фруктов и пищевых отходов предусмотрена отдельная вентиляция;
- стены в складских помещениях защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской на высоту 1,8 м, а стены охлаждаемых камер – облицованы глазурованной плиткой;
- полы обеспечивают безопасное и удобное передвижение грузов, людей и транспортных средств, являются прочными, влагонепроницаемыми, без пустот и выбоин;
- ширина коридоров в складских помещениях принимается 1,8 м, ширина - 1,2 м в неохлаждаемых кладовых, в охлаждаемых камерах – 0,9 м.

В ресторане «Biergarten» систематически проводятся санитарные дни, плановые проверки товаров с учетом сроков их хранения, своевременности маркировки, отсутствия нарушения товарного соседства, а так же борьба с вредителями.

Оснащение складских помещений зависит от типа и вместимости зала, нормативов товарных запасов, объема работ по приемке, хранению и отпуску продукции.

Склады оборудованы стеллажами, подтоварниками для размещения и хранения продуктов, весоизмерительными приборами, холодильным, подъемным, транспортным и другим оборудованием. Складские помещения также оснащены необходимым инвентарем и инструментами.

Существуют несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов:

- стеллажный – продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах;
- ящичный – продукция хранится в ящиках (плоды, овощи, яйца и т. д.);
- штабельный – продукция хранится на подтоварниках;
- наливной – используется для хранения жидких и полужидких продуктов, поступающих в бутылках и кегах.

При отпуске товаров в данном ресторане применяют различные приспособления и инструменты: совки, струны для рубки масла, вилки для сельди, ложки для творога, топленого масла, жира, икры.

Отпуск продукции на производство осуществляется по требованиям-накладным, подписанным руководителем предприятия, старшим бухгалтером, заведующим складом и заведующим производством. При получении продуктов со склада проверяется их соответствие требованию-накладной по ассортименту, массе и качеству.

### 3.3 Организация производства

#### 3.3.1 Организация работы заготовочных цехов

Заготовочные цеха предназначены для механической обработки сырья и выпуска полуфабрикатов для снабжения ими горячего и холодного цехов предприятия. На проектируемом предприятии общественного предприятия организованы овощной и мясорыбный заготовочные цеха. В цехах организованы универсальные рабочие места. При организации заготовочных цехов достигнуты поточность производства и последовательность технологических процессов.

##### *Организация работы овощного цеха*

В пивном ресторане «Biergarten» овощной цех расположен, где кладовая овощей, чтобы транспортировать сырье, минуя общие производственные коридоры. Цех имеет удобную связь с горячим и холодным цехами, в которых завершается выпуск готовой продукции.

##### *Организация рабочих мест*

В соответствии с технологическим процессом в цехе организованы следующие рабочие места:

- очистке картофеля и корнеплодов, дочистки и промывания их;
- очистке лука репчатого, чеснока;
- обработке капусты свежей белокочанной, свежей зелени и других сезонных овощей;
- нарезке овощей.

Места по очистке лука и обработке сезонных овощей совмещены. Для этого над производственным столом установлено местное вытяжное устройство.

На рабочем месте по обработке картофеля и корнеплодов установлены моечная ванна ВМ1/4э, картофелечистка Fimar PPN/5220В, специальный стол из нержавеющей стали с углублениями для очищенного картофеля и двумя желобковыми отверстиями СП 40/60/430, а также необходимый инвентарь (тара для очищенных овощей и отходов, желобковый нож и т. д.).

На рабочем месте по обработке белокочанной капусты и сезонных овощей установлен производственный стол СП-1050А, моечная ванна ВМ1/4э, инвентарь (разделочные доски, лотки, ножи и т. д.).

В овощном цехе производится нарезка овощей. Организовано рабочее место по нарезке овощей, оборудованное производственным столом СП-1050А, кухонным компрессором Robot Coupe R 201Е, необходимым инвентарем. При ручной нарезке овощей на производственные столы укладывают разделочные доски с маркировкой «ОС», с правой стороны размещены инструменты, а с левой – сырье. Слева от работника ставят передвижную ванну с подготовленными для нарезки овощами, справа – тару для нарезанных овощей (полуфабрикатов).

##### *Организация труда работников в цехе*

Режим работы овощного цеха односменный, с 10:00 до 19:00. Для вечерней работы предприятия овощные полуфабрикаты изготавливают заранее, с учетом их сроков хранения и реализации.

Работу овощного цеха организует заведующий производством. В цехе работает 2 человека, из них один повар 3-го разряда, второй чистильщик овощей 2-го разряда.

Чистильщик овощей выполняет операции по обработке овощей, а повар по приготовлению полуфабрикатов. Заведующий производством, согласно план-меню, составляет график отпуска овощных полуфабрикатов партиями в зависимости от сроков реализации блюд в течение дня и сроков хранения полуфабрикатов.

В конце рабочего дня заведующий производством составляет отчет о количестве израсходованного сырья и выпущенных полуфабрикатов.

#### *Организация работы мясо-рыбного цеха*

Цех имеет удобную взаимосвязь с горячим цехом, где завершается технологический процесс приготовления пищи, моечной кухонной посуды.

#### *Организация рабочих мест*

Для обработки мяса на рабочем месте установлено: стол производственный СП-1050А с разделочной доской, с левой стороны от нее расположен лоток с сырьем, а справа с полуфабрикатами, за доской размещен металлический ящик со специями и настольные циферблатные весы.

Для обработки птицы организовано рабочее место для разделки птиц и приготовления полуфабрикатов из нее. Размораживание тушек птицы осуществляется на стеллажах для дефростации и созревания, отрубание голов, шеек, ножек на разрубочном стуле СП240-500/500. Для потрошения и промывания птицы используются производственный стол СП-1050А и моечная ванна ВМ1/4 HESSEN.

Для обработки рыбы размещается производственный стол СП-1050А, с настольными весами, разделочные доски, ящики для специй и ножи «поварская тройка».

На рабочем столе для приготовления рубленых полуфабрикатов из мяса, птицы и рыбы установлен производственный стол с весами, разделочные доски, лотки для котлетной массы, функциональные емкости для замачивания хлеба, мясорубка. Около производственного стола помещают стеллаж с лотками для транспортировки приготовленных полуфабрикатов в горячий цех. После использования каждого вида сырья проводят санитарно-гигиеническую обработку рабочего места.

Всё технологическое оборудование, инвентарь и инструменты для обработки мяса, птицы и рыбы маркируют в соответствии с принадлежностью к линиям обрабатываемого сырья («МС» или «РС»).

#### *Организация труда работников в цехе*

В проектируемом пивном ресторане общее руководство мясорыбным цехом осуществляется заведующим производством. Он организует работу повара 5-го разряда.

На основании план-меню повар 5 разряда изготавливает порционные полуфабрикаты из мяса, птицы и рыбы, осуществляет выделение полуфабрикатов, разделывает рыбу, нарезает крупнокусковые полуфабрикаты, изготавливает котлетную массу и полуфабрикаты из нее.

В мясорыбном цехе работает один человек. Режим работы: работника – с 10<sup>00</sup>-22<sup>00</sup>.

### **3.3.2 Организация работы доготовочных цехов**

Производственной программой доготовочных цехов является план-меню. Режим работы цехов устанавливается от условий реализации блюд и кулинарных изделий. Работа производственных бригад доготовочных цехов строго согласуется со временем работы залов и графика потока потребителей на предприятии. Производственная программа и режим работы доготовочных цехов тесно увязаны между собой. На предприятии организованы горячий и холодный цеха. Здесь изготавливаются различные блюда и кулинарные изделия для реализации в зале ресторана. Цеха имеют достаточно удобную взаимосвязь друг с другом, моечной кухонной посуды, с заготовочными цехами.

#### *Организация работы холодного цеха*

Для приготовления холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных напитков организуют холодный цех. Поскольку в холодном цехе значительное количество блюд и изделий не подвергают тепловой обработке, особенно строго соблюдены санитарные правила при организации технологического процесса.

Холодный цех находится в одном из наиболее светлых помещений, и расположен таким образом, чтобы достигалась кратчайшая связь с горячим цехом, где проводят тепловую обработку продуктов для последующего приготовления холодных блюд. Такая же удобная связь с раздаточной и моечной столовой посуды. Оформление холодных блюд и закусок, придание им привлекательного внешнего вида зависят от сочетания цветов продуктов, их искусственной нарезки расположения компонентов блюда. Поэтому в холодном цехе достигнута наиболее рациональная организация рабочих мест, оснащенных наборами разнообразных инструментов.

#### *Организация рабочих мест*

Рабочие места в цехе расположены по ходу технологического процесса.

В холодном цехе выделяют следующие технологические линии:

- 1) по приготовлению холодных блюд и закусок;
- 2) сладких блюд и напитков.

С учётом ассортимента выпускаемой продукции на предприятии организуют отдельные рабочие места:

- для нарезки сырых и варёных овощей, заправки, порционирования и оформления салатов и винегретов;
- для нарезки гастрономических мясных и рыбных продуктов

Рабочее место для приготовления салатов оборудовано: столом производственным СП-1050А, моечной ванной ВМ 1/4э и холодильным шкафом Gastro SNACK HR200VS/S. Для нарезки сырых и варёных овощей используют разделочные доски с маркировками «ОС» или «ОВ» и ножи поварской тройки.

На рабочем месте для нарезки гастрономических мясных и рыбных продуктов, порционирования и оформления блюд используется стол производственный, весы МК-А11, слайсер SIRMAN MIRRA 220с.

Для порционирования сладких блюд и напитков на рабочем месте установлена ванна моечная ВМ 1/4э, производственный стол СП-1050А, весы МК-А11, различная посуда и инвентарь. Для протирания фруктов, ягод, взбивания муссов, кремов установлен кухонный компрессор Robot Coupe R 201Е.

В холодном цехе особое внимание обращено на образцовый санитарный порядок на рабочем месте и личную гигиену, соблюдение правил товарного соседства, сроков реализации сладких блюд, так как они могут служить питательной средой для развития микроорганизмов.

#### *Организация труда работников в цехе*

Общее руководство цеха осуществляется заведующим производством. Он организует работу по выполнению производственной программы цеха в соответствии с план-меню. В холодном цехе работает один человек. Повар 5 разряда готовит трудоёмкие заказные и банкетные блюда, порционирует и оформляет их. Также подготавливает продукты: варит картофель и овощи, жарит мясные и рыбные полуфабрикаты для холодных блюд, нарезает овощи на машинах. По окончанию рабочей смены повар отчитывается за количество использованных продуктов и реализованных блюд. В конце рабочего дня составляется отчёт о реализации блюд за день. Режим работы: с 10<sup>00</sup> -22<sup>30</sup>.

#### *Организация работы горячего цеха*

Горячий цех является центральным производственным участком предприятия общественного питания. Здесь осуществляется тепловая обработка продуктов - одна из основных операций технологического процесса приготовления пищи.

Горячий цех пивного ресторана имеет удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздаточной, и с залом. Рядом с горячим цехом располагается моечная кухонной и столовой посуды.

Производственная программа горячего цеха определена по план-меню.

Важным в организации работы цеха является использование секционного оборудования, установленного в виде отдельных технологических линий, где организуются рабочие места. Тепловое оборудование установлено в средней части цеха, сбоку расположены рабочие места по подготовке полуфабрикатов к тепловой обработке. Зона установки теплового оборудования оснащена локаль-

ной вытяжной вентиляцией. Работа горячего цеха зависит от правильной организации рабочих мест, оснащённости их соответствующим оборудованием.

В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и первых блюд. Здесь организованы два рабочих места:

- по приготовлению бульонов;
- по приготовлению первых блюд.

Всё оборудование в суповом отделении выстроено в одну технологическую линию. На этих рабочих местах установлен стол производственный с ванной моечной СП-523/1200, стол производственный с весами CASSW-1-10, плита электрическая ПЭ-0,51Ш, а также необходимый инвентарь.

В соусном отделении производят приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков. Кроме того, в нём осуществляют тепловую обработку продуктов для приготовления холодных блюд. Широкий ассортимент вторых блюд не позволяет в горячем цехе предприятия создать специализированные рабочие места для приготовления каждого вида блюд, поэтому рабочие места для варки, тушения, припускания, запекания продуктов организованы с учётом возможности производства поварами нескольких операций одновременно.

Соответственно с этим сгруппировано по назначению тепловое и другое технологическое оборудование. На этом участке установлено оборудование: плита электрическая с жарочным шкафом ПЭ-0,51Ш, фритюрница ФР-4, пресс-гриль ERGO EPG-1A, кофемашина Cimbali M29 StartC2.

В линию немеханического оборудования установлен стол производственный СП-1050А, стеллаж передвижной ТП-221, стеллаж передвижной NICOLD НСК 430-6/5.

Для приготовления горячих напитков в соусном отделении установлен кипятильник электрический с термостатом ЭКГ-10.

Для кратковременного хранения запаса сырья: жиров, кисломолочных продуктов, яиц и других продуктов, горячий цех оборудован холодильным шкафом Tefcold BC85. Также в цехе установлена раковина для мытья рук.

В горячем цехе организован участок для выпечки мучных кондитерских изделий. На рабочем месте установлены стол производственный СП-1050А, пароконвектомат «Рубикон» АПК-6-2/3-2, вафельница KITCHEN AID 5 KW B100EER, универсальный привод FEUMA Supra 6E, миксер KITCHEN AID 5K45 SSEWH.

Режим горячего цеха зависит от режима работы ресторана. Работники горячего цеха начинают свою работу с 10<sup>00</sup> заканчивают 01<sup>00</sup> часов. Работники горячего цеха работают по ступенчатому графику. Количество работников в горячем цехе проектируемого предприятия составляет один человека. Повар 5-го разряда занимается оформлением блюд, требующих сложной кулинарной обработки, готовит вторые блюда. Также готовит первые блюда, пассирует овощи, томат-пюре, подготавливает продукты.

### **3.4 Организация обслуживания**

Наравне с функцией производства продукции, пивной ресторан «Biergarten» выполняет функцию обслуживания потребителей (реализация блюд и организация их потребления).

Главные задачи организации торговой деятельности пивного ресторана – совершенствование форм и методов обслуживания потребителей и повышение культуры обслуживания.

В новых условиях хозяйствования предприятий и организаций общественного питания большое значение приобретает их высокая культура обслуживания, качество выпускаемой продукции.

Культура обслуживания один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания в общественном питании, относятся наличие своевременной материально-технической базы, объем, виды и характер предоставляемых услуг, ассортимент выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных методов и форм обслуживания. Уровень рекламно-информационной работы, санитарное состояние помещений, степень комфортности и уюта залов и т.д.

К обслуживающему персоналу данного ресторана предъявляются следующие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- соблюдение профессиональной этики в процессе обслуживания потребителей;
- знание требований нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;
- повышение квалификации всех категорий работников (не реже одного раза в 5 лет, кроме гардеробщика);
- проведение аттестации работников коллектива (не реже одного раза в полгода).

Обслуживающий персонал данного ресторана одет в форменную одежду или санитарную одежду и обувь, находящуюся в хорошем состоянии, без видимых повреждений и загрязнений. Форменная одежда персонала обеспечивает стилевое единство предприятия. Работники предприятия на форменной одежде носят бейджи с эмблемой предприятия (средневековая башня в виде пивной кружки) и указанием должности и профессии.

В ресторане применяется индивидуальный метод обслуживания официантами. Суть этого метода сводится к тому, что за каждым отдельным официантом закрепляют определенный участок зала (2-3 столика). Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

На проектируемом предприятии применяем ступенчатый график выхода на работу официантов, который составлен таким образом, чтобы в часы наи-

большей загрузки предприятия можно было сосредоточить в зале максимальное количество работников.

Режим работы официантов установлен с учётом производственно-трудовой деятельности предприятия с 12<sup>00</sup> до 01<sup>00</sup> часов. В ресторане работают четыре официанта.

### **3.5 Разработка концепции заведения**

Концепция ресторана – это подробное описание создания ресторана, с подробной разработкой всех его составляющих.

Разработать детальную концепцию ресторана – значит проверить состоятельность ресторанной идеи, сформировать целостное представление о деятельности ресторана. Правильно разработанная концепция ресторана играет ключевую роль в дальнейшем успехе проекта.

Пивной ресторан «Biergarten» - это настоящий небольшой уголок Европы в наших сибирских краях, в котором каждый посетитель может ощутить дыхание средневековой атмосферы, окунуться в ее историю. В переводе с немецкого языка «biergarten» дословно переводится, как «пивные сады». Неотъемлемой частью традиционного пивного сада являются деревья (предпочтительно каштаны), деревянные скамейки и столы. Лишь переступив порог этого пивного ресторана, посетитель окажется в средневековом замке, наполненном охотничьими трофеями и атмосферой таверны, а также украшенном каштанами, в которой можно сытно поесть и отлично отдохнуть. Натуральные материалы: дерево, камень, кожа – все создает уникальную атмосферу Европы средних веков. Именно в таких местах, по преданиям, варили самое вкусное пиво. Ресторан радушно распахивает свои двери всем любителям качественного импортного пива и разнообразных блюд европейской и русской кухни.

Ресторан посещают студенты, работники и посетители торгового центра и гостиничного комплекса, офисные сотрудники, либо посетители которые приезжают с других районов города, для того, чтобы посетить ресторан.

Данный ресторан ориентирован на потребителей с уровнем дохода выше среднего, поэтому размер среднего чека будет составлять 1500 рублей.

### **3.6 Создание корпоративного стиля предприятия**

Корпоративный стиль предприятия является обязательной составляющей создания цельной графическо-коммуникативной задачи, цель которой заключается в особом выделении из массы себе подобных и повышении узнаваемости.

В большинстве случаев верный подбор словестных, а также визуальных отличительных элементов предоставляет возможность выгодно ознакомить потребителя со своими услугами и товарами, а также добиться их расположения к продвигаемому товару.

Сегодня, такое понятие как корпоративный стиль компании ассоциируется с предоставленной на всеобщее обозрение потребителю индивидуальностью организации. Благодаря этому шагу огромная масса потенциальных потре-



лей запоминает предприятие по логотипу или слогану, улучшается восприятие предоставленной информации и появляется возможность произвести сравнение с продукцией или предложениями конкурирующей организации.

### **3.6.1 Разработка логотипа ресторанный заведения**

Наиболее важными функциями логотипа являются следующие:

- Отличительная. Логотип позволяет отличать одно предприятие от другого, тем самым выполняя задачу защиты его владельца от недобросовестных конкурентов.
- Гарантийная. Знак предприятия обещает определенное качество продукции.
- Эстетическая. Красивый, визуально привлекательный знак повышает эстетическую ценность товара, на котором он стоит.
- Рекламная - создание образа предприятия.

Чтобы сделать логотип эстетическим и более приятным, гармоничным, существует несколько приемов. Сначала выбираются шрифт и цветовая палитра, затем утверждаются формы.

С помощью концепции предприятия, создается логотип, привлекающий внимание потребителя, побуждающий его к воображению. Логотип предприятия на подсознательном уровне передает информацию о корпоративном стиле и отпечатывается в памяти потребителя.

С логотипом тесно связано продвижение компании в целом, ее товара или услуг. Так, в ресторане «Biergarten» логотип содержит в себе элементы позднего средневековья, такие как донжон – главная башня в укрепленном замке. Она выполнена в виде пивной кружки, сверху которой, вместо пены, видны зеленые листочки, а посередине кружки – название ресторана, выполненное в готическом стиле.

### **3.6.2 Разработка интерьера ресторанный заведения**

В России заведения, специализирующиеся на реализации пива, открываются все чаще и чаще. Однако для того, чтобы пивной ресторан посещало как можно больше посетителей, недостаточно иметь большой ассортимент сортов пива. Одной из главных и отличительных особенностей такого заведения является уникальный и своеобразный дизайн. За основу дизайн-проекта пивного ресторана «Biergarten» взята идея соответствующего заведения Европы.

Особенности интерьера следующие:

- основное освещение выбрано относительно тусклое, даже приглушенное, что создает атмосферу спокойствия и умиротворенности;
- для отделки интерьера использованы натуральные материалы – дерево, кирпич, камень;
- мебель подобрана из темных пород дерева, причем сервировка на столах осуществляется в минимальном количестве.

Тот факт, что мебель выполнена в темных оттенках, учтан и при оформлении стен, пола и потолка помещений ресторана. Для того, чтобы посетители не чувствовали себя угнетенно из-за приглушенного света и темной мебели, при оформлении стен, пола и потолка выбраны более светлые оттенки бежевых тонов, чтобы сделать контраст. Дерево для пивного интерьера – обязательный элемент. Этот материал используется не только для изготовления мебели, но и в качестве основного при отделке помещения и отдельных элементов интерьера.

Для пивного ресторана мебель является важнейшим элементом интерьера:

- массивные столы изготовлены из цельного дерева;
- посадочные места оснащены не слишком массивными деревянными стульями;
- цветовая палитра мебели выбрана теплых, темных, преимущественно коричневых и бежевых оттенков.

Для средневекового стиля данного ресторана выбраны элементы охотничьей атрибутики – чучела животных, декоративные ножи и ружья, элементы из гардероба охотников.

### **3.6.3 Разработка стиля корпоративной одежды (фирменного стиля)**

Корпоративный стиль – основа для положительного восприятия предприятия сотрудниками, клиентами и партнерами. Каждый элемент стиля должен отвечать единой стратегии развития. Главная цель при создании единого имиджа предприятия – объединить всех сотрудников в эффективный коллектив, с целью повышения качества работы и улучшения общего восприятия предлагаемого товара со стороны клиентов и партнеров.

Поднятию репутации предприятия в значительной мере содействует фирменный стиль в одежде. Очень важно, чтобы тот персонал, который имеет дело с посетителями, всегда выглядел привлекательно и аккуратно.

Помимо удобства, гигиеничности и стилистической общности у корпоративной одежды есть свойство выделяться в общности людей, находящихся в помещении. Удачно подобранная униформа дисциплинирует персонал, и негласно указывает гостям на добротность кухни и сервиса.

Работники ресторана, чтобы не нарушать средневековую тематику, одеты в коричнево-зеленых оттенках с символическими знаками, причудливыми узорами. Униформа официантов представляет собой довольно длинное платье, но недостающее до пола с широким подолом, из легких тканей, что сохраняет удобство при обслуживании посетителей. Одежда состоит из двух разных частей, правая сторона коричневая, левая болотно-зеленого цвета. Администратор зала одет в похожее, более длинное платье, с вышитыми на подоле золотыми узорами.

### **3.7 Прогрессивные технологии обслуживания**

Одними из основных направлений развития прогрессивных технологий обслуживания в ресторанных заведениях являются:

- организация обслуживания по системе кейтеринга;
- внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

Кейтеринг (выездное обслуживание) – вид деятельности компании, поставляющей продукты питания, посуду, напитки и все необходимое для организации какого-либо общественного мероприятия.

В проектируемом предприятии используется следующий вид кейтеринга:

*Организация выездного обслуживания вне помещения* предусматривает обслуживание на территории заказчика в соответствии с его требованиями.

На основании заказа рассчитывается количество посуды, приборов, столового белья, определяется численность официантов. В соответствии с меню готовят закуски, блюда, полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия, напитки, которые доставляют в специально оборудованном автомобиле в день мероприятия на место его проведения. При этом учитывают сроки хранения и реализации продукции. Многие издержки данного вида кейтеринга ниже, чем для кейтеринга в помещении, например, такие, как аренда и накладные расходы. Но и есть свои недостатки – высокие расходы на транспортные средства и специальное оборудование для хранения и доставки приготовленных блюд, кулинарных и кондитерских изделий, напитков.

Официанты и повара выезжают в выбранное заказчиком место проведения банкета, для приготовления еды и обслуживания гостей. Работники обслуживания (официанты, бармены, метрдотели) являются внештатными сотрудниками и вызываются по мере необходимости.

*Мерчандайзинг общественного питания* – деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания.

В проектируемом пивном ресторане используют следующие виды мерчандайзинга:

*Персональный мерчандайзинг* представлен приемом торговой презентации. Для проведения презентации гостям предлагаются тематические брошюры.

*Внутренний мерчандайзинг* в данном ресторане представлен убеждающей продажей обслуживающего персонала. Как только гость сел за стол, официант предлагает ему коктейль (аперитив), так же демонстрирует различные виды холодных закусок.

*Внешний мерчандайзинг* представлен с помощью рекламы в журналах, баннерах и СМИ, также привлечены промоутеры для раздачи листовок.

### **3.8 Программы работы с потребителями**

На предприятиях общественного питания большое значение имеют мероприятия, направленные на привлечение потребителя и удержание его, как постоянного клиента. Это достигается посредством хорошего качества обслуживания и предоставляемого товара или услуги, а также ценовой политики, атмосферы и интерьера заведения.

Сфера общественного питания – это сфера оказания услуг. Главная задача ее работника – сделать гостей счастливыми на то время, что они находятся в заведении, удовлетворить потребности посетителя. Если гости не получают удовольствия от визита в ресторан, все остальное не имеет значения.

Клиенты – это определенная группа людей, объединенных различными признаками: достатком, интересами и т.д., т.е. целевая аудитория. Важно умело сформировать эту аудиторию, иначе стихийная клиентура может свести на нет все усилия ресторатора.

Для того, чтобы потребитель чувствовал себя комфортно именно в данном заведении, нужно стремиться к тому, чтобы у людей, приходящих в ресторан, была возможность не только вкусно поесть и попробовать различные сорта пива, но и пообщаться с друзьями, послушать хорошую музыку, расслабиться, иными словами, погрузиться в такую атмосферу, чтобы хотелось прийти вновь.

В вопросе стимулирования сбыта услуг следует соблюдать определенную осторожность, так как снижение цен на продукцию не может продолжаться непрерывно. Бесконечные призы, подарки, купоны, как правило, обесценивают само ресторанное заведение в глазах клиента.

В данном ресторане просчитаны затраты на проведение различных акций и скидок, которые не влияют на прибыльность заведения. Для этого такие мероприятия проводятся массово.

### **3.8.1 Технологии обеспечения и поддержки лояльности гостей**

Задача любой системы обеспечения и поддержки лояльности заключается в увеличении количества постоянных гостей за счет применения различных способов их мотивации. Это дает существенный экономический эффект, известный как «эффект лояльности», и создает очень важное конкурентное преимущество с минимальными затратами.

Для увеличения количества постоянных гостей в ресторане «Biergarten» введена система дисконтных карт со скидками 5%, 10% и 15%. Для приобретения карты со скидкой 5 %, 10% и 15% гостю необходимо предъявить чеки на общую сумму 5000, 10000 и 15000 рублей, соответственно, для получения дисконтной карты. Если у гостя есть дисконтная карта со скидкой 5 % и он желает поменять ее на 15 % карту, то ему необходимо приложить к имеющейся карте чеки на общую сумму 10000 рублей и ему будет выдана новая карта со скидкой 15 %.

### **3.8.2 Прием и обслуживание гостей**

Обслуживание в ресторане складывается из следующих основных элементов:

- встреча и размещение посетителей;
- прием заказа;
- выполнение заказа;
- подача заказанных блюд и напитков;

- расчет по окончании обслуживания.

Посетителя встречают при входе в зал ресторана, провожают к столу, предлагают занять место, ознакомиться с меню. Далее оказывают помощь в выборе блюд и напитков, принимают заказ.

К приему посетителей как желанных гостей должны быть готовы в первую очередь те, с кем они встречаются: вначале – гардеробщик, затем – хостес и официант.

Гардеробщик предлагает посетителям оставить в гардеробе наряды с верхней одеждой, большие сумки, кейсы-дипломаты.

Хостес – это своего рода связующее звено между клиентами и коллективом работников ресторана, принимающих участие в обслуживании. Хостес обязаны встретить посетителей у двери зала, проводить их к выбранному столу или самому указать, какие столы свободны и можно ли их занять.

У стола гостей приветствует официант, помогая им сесть, а затем предлагает меню. Предложив меню, официант обращает внимание гостей на фирменные блюда и отходит на некоторое время в сторону. После ознакомления гостей с меню, официант вновь подходит к столу и принимает заказ. Начинают принимать заказ с гостя, сидящего по правую руку от хозяина застолья, и переходят от гостя к гостю против часовой стрелки.

После принятия заказа, он повторяется официантом, дабы убедиться в правильности. Чтобы избежать путаницы в заказах, официант записывает информацию.

После этого официант информирует кухню, какие блюда следует приготовить, и следит, кому из гостей, что подать в соответствии с его заказом. Счет оформляет таким образом, чтобы было ясно, что заказано и сколько это стоит.

### **3.8.3 Методы привлечения потребителей**

К повышению качества сервисных услуг в ресторане, руководителей побуждает конкуренция. Придя в данное заведение, гость должен получить максимум удобств.

В проектируемом предприятии предложены следующие дополнительные услуги:

- чистка обуви;
- беспроводной интернет;
- цветы для дам. Цветы предоставляются в такие праздники, как Международный женский день, День Святого Валентина;
- вызов такси по заказу гостя;
- пьяный водитель. Гостю предоставляется машина с водителем, который отвезет его в необходимое место.

**Изъят 4 раздел.**

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Питание является важным фактором в деле сохранения и укрепления здоровья посетителей ресторана. Правильная организация производства и потребления продукции общественного питания достигается выполнением следующих требований:

- устройством и оборудованием цехов с учетом внедрения прогрессивных технологий и созданием максимальных удобств в работе;
- умелой эксплуатацией технологического, холодильного немеханического оборудования, столовой и кухонной посуды, своевременным их техническим обслуживанием и ремонтом;
- четкой организацией работы поварского состава ресторана, приготовлением вкусной, полноценной, доброкачественной и разнообразной пищи по установленным нормам;
- соблюдением санитарно-гигиенических требований при обработке продуктов, приготовлении, раздаче и хранении пищи, мытье посуды, содержании помещений цехов, а также правил личной гигиены поварами и другими работниками ресторана;
- правильным планированием питания посетителей, рациональным использованием норм продовольственных продуктов, обязательным выполнением кулинарных правил обработки продуктов и приготовления пищи.

В данной бакалавровской работе приведен расчет пивного ресторана «Biergarten» на 61 посадочных места. Ресторан соответствует ГОСТ Р 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Предприятие соответствует санитарным требованиям, полностью обеспечено оборудованием и достаточным количеством посуды и инвентаря. Ассортимент выпускаемых блюд соответствует нормативным документам.

Пивной ресторан «Biergarten» является предприятием с полным производственным циклом, на котором выполняются все стадии технологического процесса приготовления пищи, организуются универсальные рабочие места, характерные для бесцеховой структуры предприятия. В ресторане применяется метод индивидуального обслуживания официантами.

Организованы следующие цеха: заготовочные (овощной, мясо-рыбный), доготовочные (горячий, холодный).

Удачно составлен график выхода работников на работу, которые подобраны по равному количественному и квалификационному составу.

В научно-исследовательском разделе представлены расчеты фирменного блюда «Фахитас с говядиной». Анализируя блюда «Фахитас с говядиной» видно, что в его составе присутствует 22,5 грамма белка, 18,7 жира и 24,5 грамм углеводов. По расчетам сбалансированности видно, что содержание минеральных веществ в одной порции блюда (г): Na – 112,1; K – 337,5; Ca – 44,8; Mg – 37,1; P – 208; Fe – 3,9. Содержание витаминов в блюде составляет (мг): A – 3,6; B1 – 0,1; B2 – 0,2; PP – 5,2; C – 48,6. Энергетическая ценность одной порции блюда «Фахитас с говядиной» 353,3 ккал.

Соотношение белков жиров и углеводов в блюде 1:0,8:1,1. Следовательно, жиров в 1,5 раза меньше нормы, а углеводов в 3 раза. Чтобы повысить содержание углеводов, блюдо «Фахитас с говядиной» можно подавать вместе с лепешкой тортильяс. Для повышения содержания жиров – вместе с закуской гуакомоле.

«Фахитас с говядиной» является острым и пряным блюдом. Его можно рекомендовать людям, любящим мексиканскую кухню и необычное сочетание остроты и сладости.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 11 с.
2. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 10 с.
3. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2014. – 11 с.
4. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 15 с.
5. ГОСТ 31986-2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2014. – 15 с.
6. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2014. – 15 с.
7. ГОСТ 31988-2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания – Введ. 01.01.2015. – М.: Стандартинформ, 2014. – 14 с.
8. ГОСТ Р 55445-2013 Мясо. Говядина высококачественная. Технические условия. – Введ. 2014-07-01 – М: Изд-во стандартов, 2013.- N 188-ст.
9. ГОСТ Р 51783-2001 Лук репчатый свежий, реализуемый в розничной торговой сети. Технические условия. – Введ. 2002-07-01 – М: Изд-во стандартов, 2002.- N 278-ст.
10. ГОСТ 13908-68 Перец сладкий свежий. Технические условия. – Введ. 2010-07-13 – М: Изд-во стандартов, 2014.- N 252-ст.
11. ГОСТ 15979-70 Фасоль стручковая. Технические условия. – Введ. 1971-01-01 – М: Изд-во стандартов, 1970.- N 728-ст.
12. ГОСТ 32788-2014 Кориандр свежий (кинза)-зелень. Технические условия. – Введ. 2015-07-01 - М: Изд-во стандартов, 2015.- N 45-ст.
13. ГОСТ 7977-87 Чеснок свежий заготавливаемый и поставляемый. Технические условия. – Введ.1989-01-01 - М: Изд-во стандартов, 2010.- N 146-ст.
14. ГОСТ Р 51574-2000 Соль поваренная пищевая. Технические условия. – Введ. 2001-06-30 - 2005.- М: Изд-во стандартов, 2005.- N 223-ст.
15. ГОСТ 29050-91 Пряности. Перец черный и белый. Технические условия. – Введ. 1993-01-01 - М: Изд-во стандартов, 1991.- N 173-ст.
16. ГОСТ Р 52465-2005 Масло подсолнечное. Технические условия.- Введ. 2007-01-01 – М: Изд-во стандартов, 2011.- N 358-ст.
17. ГОСТ Р 51135-2010. Изделия ликероводочные. Правила приемки и методы анализа.- Введ. 2012-01-01 - М: Изд-во стандартов, 2002.- N 861-ст.
18. ГОСТ 20450-75 Брусника свежая. Требования при заготовках, поставках и реализации. – Введ. 1975-06-30 – М: Изд-во стандартов, 1994.- N 563-ст.



19. ГОСТ 21-94 САХАР-ПЕСОК Технические условия. – Введ. 1996-01-01 – М: Изд-во стандартов, 2001.- N 592-ст.
20. ГОСТ Р 53876-2010 Крахмал картофельный. Технические условия. – Введ. 2012-01-01 – М: Изд-во стандартов, 2013.- N 167-ст.
21. ГОСТ Р 51232-98 Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества. – Введ. 1999-06-30 – М: Изд-во стандартов, 2010.- N 294-ст.
22. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (с изменениями на 10 июня 2014 года) [Электронный ресурс] : технический регламент Таможенного союза // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902320287>.
23. СанПиН 2.3.2.1280-03. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Дополнения и изменения №2 к СанПиН 2.3.2.1078-01 : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. - М.: Минздрав России, 2003. – 24 с.
24. СанПиН 2.3.2.1324 – 03. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. - М.: Минздрав России, 2002. – 24 с.
25. СНИП 11-Л. 8-71. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – Взамен СН 408 – 70; введ. 01.01.72. – М.: Изд – во стандартов, 1972. – 31 с.
26. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для вузов / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - М. : Магистр, 2008. - 557 с.
27. Капелюк З. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях торговли и общественного питания : курс лекций : учеб. пособие для вузов / З. А. Капелюк. – М.: Омега – Л. 2006. – 222 с.
28. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». – М.: Торговый дизайн, 2014. – 135 с.
29. Коэффициенты трудоемкости блюд : справочник / Краснояр. гос. торг.- экон. ин. – т ; сост. Е. О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2006. - 82 с.
30. Ловачева В. Н. Стандартизация и контроль качества продукции. Обществ. питание : учеб. пособие для вузов по спец. «Технология продукции обществ. питания" / В. Н. Ловачева. – М.: Экономика, 1990. – 239 с.
31. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2004. – 392 с.
32. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова. – М.: Колос, 2006. – 247 с.
33. Никулина Е.О. Основные этапы дипломного проектирования предприятий общественного питания : учеб.- практ. пособие / Е.О. Никулина, Г.В. Иванова; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2010. – 124 с.
34. Оборудование для предприятий общепита и торговли. Каталог товаров // Союзторгзаказ. – 2002. – 4квартал. – С. 1-58.

35. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О.М. Сергачева [и др.]; Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – 2-е изд., перераб. и доп. – Красноярск, 2009. – 76 с.

36. Охрана труда на предприятиях общественного питания : метод. указания по выполнению дипломного проектирования для студентов спец. 260501.65 «Технология продуктов общественного питания» всех формы обучения / Краснояр. гос. торг.- экон. ин. – т ; сост. Е.О. Никулина. – Красноярск, 2008. - 34 с

37. Проектирование предприятий общественного питания : справочное пособие к СНиП 2.08.02-89 / Государственный научно-проектный институт учебно-воспитательных, торгово-бытовых и досуговых изданий. – М.: Стройиздат, 1992. – 109 с.

38. Производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий: Санитарные правила и нормы. - М.: Информационно – издательский центр ГОСКОМАНЭПИДНАДЗОРА России, 1996. – 64 с.

39. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе: каталог\_Тфи\_ф\_. – М.: Компания деловая Русь, 2012. – 128 с.

40. Профессиональные стандарты индустрии питания / Федерация Рестораторов и Отельеров. – М.: Ресторанные ведомости, 2009. – 512 с.

41. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции: IV часть / Министерство экономического развития и торговли РФ; ред. В. Т. Лапшина.- 2- е изд., изм. и доп. – М.: Хлебпродинформ, 2003. – 672 с.

42. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч.1 / под ред. Ф. Л. Марчука. – М.: Пчелка, 1994. – 621 с.

43. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч. 2 / под ред. Н. А. Луния. – М.: Хлебпродинформ, 1997. – 558 с.

44. Сборник рецептов блюд зарубежной кухни / Под ред. Проф. А.Т. Васюковой. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2008. – 816 с.

45. Сборник рецептов мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания / сост. А. В. Павлов. – СПб.: ПрофиКС, 2003. – 296 с.

46. Сборник рецептов мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – СПб.: Гидрометиздат, 1998. – 296 с.

47. Сборник технических нормативов. Сборник рецептов на продукцию общественного питания / сост. М.П. Могильный. – М.: ДеЛи плюс, 2011. -1008 с.

48. Справочник по товароведению продовольственных товаров / Т. Г. Родина [и др.]. – М.: КолосС, 2003. – 608 с.

50. Справочник руководителя предприятия общественного питания / А. П. Андронов [и др.]. – М.: Легкая и пищевая промышленность, 2000. – 664 с.

51. Таблицы химического состава и калорийности российских продуктов питания: справочник / под ред. И. М. Скурихина, В. А. Тутельяна. – М.: ДеЛи принт, 2007. – 276 с.

52. Технология продукции общественного питания: учебник / под ред. А. И. Мглинца. – СПб.: Троицкий мост, 2010. – 736 с.

53. Типы предприятий общественного питания: справочник / Краснояр. гос. торг.- экон. ин. – т ; сост. Е.О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2010. -107 с.

54. Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания с основами AutoCAD / Г.М. Ястина, С.В. Несмелова. – СПб.: Троицкий мост, 2012. – 288 с.

#### **Изъяты приложения А-И.**