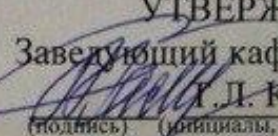


Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Торгово-экономический институт
Кафедра технологии и организации общественного питания

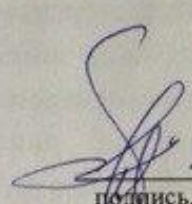
УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

(подпись) (инициалы, фамилия)
«21» 06 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

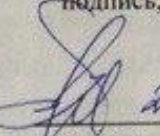
19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»
код – наименование направления

19.03.04.01 «Технология организации ресторанного дела»
профиль

Проект кафе кондитерская «Плюшкин дом» на 40 мест
тема

Руководитель  20.06.16 профессор, д-р техн. наук. И.Н. Пушмина
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник Вера 20.06.16 ИТ-12-2 С.Ю.Каскевич
подпись, дата группа инициалы, фамилия

Нормоконтролер  20.06.16 профессор, д-р техн. наук. И.Н.Пушмина
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Красноярск 2016

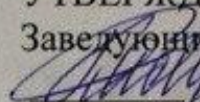
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Г.Л. Камоза

(подпись) (инициалы, фамилия)

« 15 » 04 2016г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме бакалаврской работы
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке) Каскевич Сергей Юрьевич
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ИТ-12-2 направление подготовки 19.03.04
(код)

Технология продукции и организация общественного питания
(наименование)

Профиль 19.03.04.01 Технология организации ресторанного дела

Тема выпускной квалификационной работы Проект кафе кондитерская «Плюшкин Дом» на 40 мест

Утверждена приказом по университету № ВКР 5214/с от 15.04.2016 г.
Руководитель ВКР

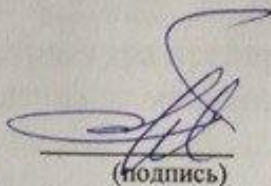
И.Н. Пушмина, профессор техн. наук. кафедры ТООП
(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР Проект кафе кондитерская «Плюшкин Дом» на 40 мест

Перечень разделов ВКР Технико-экономическое обоснование;
Технологический раздел; Организационный раздел; Научно-
исследовательский раздел.

Перечень графического или иллюстративного материала с указанием основных чертежей, плакатов, слайдов План размещения технологического оборудования на отм.0.00; Технологическая схема приготовления фирменного блюда; Таблица пищевой ценности фирменного блюда

Руководитель ВКР



(подпись)

И.Н. Пушмина
(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению



(подпись)

С.Ю. Каскевич
(инициалы и фамилия студента(ки))

« 15 » апреля 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Технико-экономическое обоснование	4
1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия.....	4
1.2 Расчет пропускной способности предприятия. Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и форм обслуживания.....	5
1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества Питающихся.....	6
1.4 Расчет дневной производственной программы	7
1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, Полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки ...	8
2 Технологический раздел.....	9
2.1 Производственная программа проектируемого предприятия	9
2.2 Расчет складских помещений	11
2.3 Расчет холодного цеха.....	17
2.4 Расчет кондитерского цеха.....	24
2.5 Моечная столовой посуды	39
2.6 Моечная кухонной посуды.....	41
2.7 Сервис-бар.....	42
2.8 Раздаточная	43
2.9 Расчет торговой группы помещений.....	43
2.10 Помещения для посетителей.....	44
2.11 Административно-бытовые помещения	44
2.12 Технические помещения	44
3 Организационный раздел	46
3.1 Производственная инфраструктура предприятия	46
3.2 Организация работы складских помещений	46
3.3 Организация производства.....	48
3.4 Организация обслуживания	50
3.5 Прогрессивные технологии и специальные формы обслуживания.	51
4 Научно-исследовательский раздел	53
Заключение	61
Список использованных источников	62
Приложение А	63
Приложение Б.....	73
Приложение В.....	77
Приложение Г	79
Приложение Д.....	80
Приложение Е.....	81

ВВЕДЕНИЕ

Тема данной бакалаврской работы – разработка проекта кафе-кондитерской «Плюшкин Дом» на 40 посадочных мест. Актуальность данной темы в современных условиях неоспорима, так как сейчас с развитием экономических отношений и стабилизации экономической ситуации в нашем регионе остро стал вопрос об обеспечении населения высококачественными услугами общественного питания.

Значительное место в сфере обслуживания занимает общественное питание, развитие которого является важным звеном в системе экономических и социальных мероприятий, направленных на дальнейшее повышение благосостояния людей. Общественное питание способствует росту производительности и лучшей организации общественного труда, позволяет более эффективно использовать трудовые и материальные ресурсы общества, организовывать питание населения на научной основе, увеличить свободное время работающих людей и лучше его использовать.

Развитие ресторанного бизнеса в г. Красноярск в последнее время протекает быстро и интенсивно. Это связано с высокой численностью населения города.

Однако быстрое развитие ресторанного бизнеса не является препятствием для открытия новых заведений, так как потребность в качественных услугах общественного питания велика.

Проектируемое предприятие призвано расширить высококачественные услуги общественного питания в городе. Основными задачами в работе предприятия будут являться повышение уровня организации труда, внедрение моральных и материальных стимулов, повышение качества и расширение ассортимента продукции, улучшение культуры обслуживания, расширение услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания.

В данной бакалаврской работе приведены основные характеристики предприятия, технологические расчеты, связанные с работой и реализацией блюд в торговом зале. На основе этих расчетов можно проанализировать эффективность производства проектируемого предприятия наметить его основные особенности, связанные с осуществлением производственной деятельности.

Целью данной бакалаврской работы выступает закрепление и обоснование теоретического материала рассмотренного в процессе обучения. Также данная работа является итоговой в подтверждении квалификационного навыка и подтверждения квалификации специалиста-технолога общественного питания.

1 Технико-экономическое обоснование

1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия

Проектируемое кафе-кондитерская на 40 мест будет располагаться в Центральном районе города Красноярска, в новом торгово-развлекательном центре «Галерея Енисей» (ул. Дубровинского, 1и). Возле ТРЦ есть парковка, что является несомненным преимуществом при выборе местоположения предприятия. Кафе-кондитерская планируется расположить на втором этаже ТРЦ, откуда открывается красивый вид на р. Енисей.

Предприятие будет общедоступным. Посещать данное предприятие смогут люди разных возрастов, как в одиночку, так и семьями или компаниями. Вкусная свежая выпечка всегда привлекает людей, а именно на этом и специализируется кафе-кондитерская. Помимо основного направления специализации, в меню присутствуют вкусные холодные закуски и блюда. В кафе-кондитерской можно уютно и спокойно провести время, например, за чашечкой кофе, побаловать себя изысканным пирожным и попробовать легкую закуску. Сюда можно зайти просто перекусить, провести разного рода встречу (деловую или дружескую) или взять что-нибудь с собой.

Таблица 1 – Расчет потенциального контингента потребителей проектируемого общедоступного предприятия общественного питания

Наименование объектов в радиусе до 500м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
Жилая зона	ул. Дубровинского	10000	-	-
Торговый центр «Галерея Енисей»	ул. Дубровинского, 1и	300	10:00-22:00	Скользкий
Речной вокзал	ул. Дубровинского, 1а	100	08:00-19:00	Скользкий
Красноярский культурно-исторический музейный комплекс	пр. Мира, 1	150	11:00-21:00	Скользкий
Итого:	-	10550	-	-

Таблица 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
Ресторан «Вечерний Шанхай»	ул. Дубровинского, 1а	75	12:00-24:00	Официантами	Общедоступное

Окончание таблицы 2

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
Пиццерия «Калифорния пицца»	ул. Дубровинского, 1и	50	11:00-22:00	Самообслуживание	Общедоступное
Кафе быстрого питания «Cive me Waffle»	ул. Дубровинского, 1и	5	10:00-22:00	Самообслуживание	Общедоступное
Итого	-	130	-	-	-

1.2 Расчет пропускной способности предприятия. Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и форм обслуживания

Пропускная способность предприятия определяется количеством мест в зале. Метод расчета по нормативам на 1000 человек является универсальным и используется для определения количества мест в обеденных залах всех типов предприятий. Расчет ведется по формуле

$$P = \frac{N \cdot P_n}{1000}, \quad (1)$$

где P – необходимое количество мест;

N – численность жителей населенного пункта, предприятий, организаций или учреждений, чел;

P_n – норма мест на 1000 человек.

По данным таблицы 2 определяем степень обеспеченности местами в общедоступной сети по формуле

$$C = \frac{P_\phi}{P} \cdot 100\%, \quad (2)$$

где P_ϕ – фактическое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания;

P – необходимое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания по нормативу.

Обеспеченность местами данного района в общедоступной сети предприятий общественного питания составляет 30,8%.

При обосновании типа предприятия общественного питания учитываются наличие действующей сети, профиля предприятия, предполагаемый контингент потребителей и рекомендуемое примерное соотношение между основными типами предприятия в разных районах города.

Выбранный тип проектируемого предприятия – кафе-кондитерская так как в предполагаемом месте строительства нет достаточного количества предприятий данного типа.

1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся

При определении режима работы общедоступного предприятия общественного питания учитывается тип предприятия, его местоположение, состав потенциального контингента потребителей.

Режим работы кафе предполагается с 10:00 и до 22:00 с перерывом на час для санитарной уборки зала. Режим работы кафе построен так, что посетители могут провести свое свободное время или отпраздновать любое торжество в кругу друзей или семьи. 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.

Расчет численности потребителей за каждый час работы предприятия определяем по формуле

$$N = \frac{P \cdot f \cdot X}{100}, \quad (3)$$

где N – количество человек обслуживающихся за 1 час работы предприятия;

P – количество мест в зале;

f – оборачиваемость места в зале в течении данного часа;

X – загрузка зала в данный час.

Расчеты представлены в таблице 3.

Таблица 3 – График загрузки зала кафе-кондитерской на 40 мест

Часы работы	Оборачиваемость места за 1 час, раз	Средняя загрузка зала	Количество потребителей за час
10.00-11.00	1,5	30	18
11.00-12.00	1,5	40	24
12.00-13.00	1,5	90	54
13.00-14.00	1,5	90	54
14.00-15.00	1,5	100	60
15.00-16.00	1,5	90	54
Итого за обед	-	-	264
16.00-17.00	Санитарный час		

17.00-18.00	1,5	50	30
-------------	-----	----	----

Окончание таблицы 3

Часы работы	Оборачиваемость места за 1 час, раз	Средняя загрузка зала	Количество потребителей за час
18.00-19.00	1,5	30	18
19.00-20.00	0,5	60	12
20.00-21.00	0,5	90	18
21.00-22.00	0,5	90	18
Итого за вечер	-	-	96
Итого	-	-	360

1.4 Расчет дневной производственной программы

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

Общее количество блюд определяется по формуле

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

где m – коэффициент потребления блюд;

N – количество человек за день, чел.

Расчет дневной производственной программы представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Расчет дневной производственной программы кафе-кондитерской

Часы работы	Плановое количество посетителей	Плановый выпуск продукции в групповом ассортименте			
		Холодные блюда и закуски	Сладкие блюда	Горячие напитки	Итого
		Норма потребления блюд			
	День	0,5	1,25	0,75	2,5
	Вечер	0,5	1,5	0,5	2,5
10.00-11.00	18	9	23	13	45
11.00-12.00	24	12	30	18	60
12.00-13.00	54	27	68	40	135
13.00-14.00	54	27	68	40	135
14.00-15.00	60	30	75	45	150
15.00-16.00	54	27	68	40	135
Итого за обед	264	132	332	196	660
17.00-18.00	30	15	45	15	75
18.00-19.00	18	9	27	9	45
19.00-20.00	12	6	18	6	30
20.00-21.00	18	9	27	9	45
21.00-22.00	18	9	27	9	45
Итого за ужин	96	48	144	48	240
Всего	360	180	624	244	900

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

Исходя из планируемого месторасположения проектируемого предприятия, определяем наиболее удобно расположенные источники снабжения: продовольственные базы, предприятия пищевой промышленности, заготовочные предприятия и так далее. Материалы оформлены в форме таблицы 5.

Таблицы 5 – Источники продовольственного снабжения

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров	Частота завоза
ООО «Мясная лавка»	-ветчина, сервелат, салями, гастрономия	2 раза в неделю
ООО «Морская звезда»	-рыба холодного копчения (кета)	2 раза в неделю
Рынок «Новая взлетка»	-зелень свежая -овощи свежие (огурец) -фрукты свежие (груша, яблоки, апельсины) -ягоды мороженые (брусника, рябина)	Ежедневно
ООО «ЮниМилк-Красноярск»	-молоко -сливки -сливочное масло -маргарин -творог	Ежедневно Ежедневно 2 раза в неделю 2 раза в неделю 2 раза в неделю
ООО «Форт Нокс»	- сыры	2 раза в неделю
ООО «Киприно»	-майонез -масло растительное -специи -соль -мука -сахар -крупы	1 раз в неделю
ООО «Фортуна»	- фруктовая вода -минеральная вода	2 раза в неделю
ООО «Березовский»	-хлеб, хлебобулочные изделия	ежедневно
ОАО «Холодъ»	-мороженое	2 раза в неделю
ООО «Профсоюз»	-чай, кофе	1 раз в неделю

3 Организационный раздел

3.1 Производственная инфраструктура предприятия

Для производства продукции определенного ассортимента и выполнения всех стадий технологического процесса на проектируемом предприятии организуются цеха. Так в меню проектируемого кафе нет вторых горячих блюд, на предприятии отсутствуют заготовочные цеха. Из доготовочных цехов организуется только холодный цех для приготовления холодных блюд и закусок, а также сладких блюд. На проектируемом предприятии организуется специализированный кондитерский цех, мощностью 2000 изделий в смену. Кроме цехов на производстве проектируются вспомогательные помещения: моечная столовой посуды, моечная кухонной посуды, моечная и кладовая тары.

Структура производства предприятия является бесцеховой. При бесцеховой структуре цеха на предприятии выделяются условно, для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья или способам кулинарной обработки. Плановое задание и объем выполняемых работ устанавливается в целом для всего производства, которое возглавляет заведующий производством.

Важным фактором успешной работы предприятия является правильная организация рабочих мест. В зависимости от типа предприятия, характера выполняемых технологических операций, видов используемого оборудования, количества занятых работников и ассортимента выпускаемой продукции, рабочие места имеют свои особенности. Так как проектируемое предприятие не относится к предприятиям большой мощности и имеет бесцеховую структуру производства, на нем преобладают универсальные рабочие места, на которых работниками осуществляется несколько неоднородных технологических операций.

Планировка рабочих мест предприятия обеспечивает рациональное размещение оборудования, эффективное использование площади, создание безопасных условий труда, а также удобное расположение инвентаря, инструментов на рабочем месте. Каждое рабочее место оснащено кухонной посудой, приспособлениями для хранения и перемещения сырья и готовой продукции, стеллажами, функциональными емкостями и другим оборудованием.

3.2 Организация работы складских помещений

Складские помещения на предприятии служат для приемки и кратковременного хранения поступающих от поставщиков продуктов и сырья.

Они размещены на первом этаже предприятия и имеют удобную взаимосвязь с производственной и торговой группами помещений предприятия.

Так как проектируемое предприятие работает на сырье, оборудуют следующие охлаждаемые камеры: молочно-жировую, для хранения фруктов, зелени и напитков, а также неохлаждаемые: кладовую сухих продуктов, кладовую инвентаря и тары, загрузочную.

В соответствии с объемно-планировочными требованиями на проектируемом предприятии компактно спланирована складская площадь; для каждого товара выделен участок, отвечающий размеру и характеру продукции; оборудование размещается с учетом площади, необходимой для проходов и перемещения грузов; транспортировка сырья, тары осуществляется по кратчайшему пути и без пересечений; подъезд транспорта и разгрузка товара осуществляется со стороны хозяйственного двора, складские помещения не являются проходными.

В соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями на проектируемом предприятии выполняются следующие условия:

- помещения содержатся в чистоте;
- температура, влажность воздуха и крайность его обмена соответствуют режимам хранения и СНиП (строительным нормам и правилам);
- в кладовых овощей, напитков, а также в охлаждаемых камерах освещение только искусственное;
- вентиляция в складских помещениях используется механическая;
- охлаждаемые камеры не размещаются рядом с помещениями с повышенной температурой (выпечное отделение кондитерского цеха и т.д.);
- стены в складских помещениях защищаются от проникновения грызунов и красятся 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; порогов нет;

Складские помещения оснащены в соответствии с типом и мощностью предприятия, нормативами товарных запасов, объемом работ по приемке, хранению и отпуску продукции. Складские помещения предприятия оснащены необходимым оборудованием: подтоварниками и стеллажами, весоизмерительными приборами, холодильным оборудованием, а также необходимым инвентарем и инструментами.

При хранении продуктов принимается во внимание допустимость товарного соседства. Готовые изделия и гастрономические продукты не хранят совместно с сырыми; товары легко поглощающие запахи (яйца, молочные продукты, хлеб, чай и др.), – с остро пахнущими товарами (рыба, сыры и др.). Пищевые продукты вне складских помещений не хранят.

Отпуск продукции на производство из складских помещений осуществляется по требованиям-накладным, подписанным руководителем предприятия и главным бухгалтером, а после отпуска – кладовщиком и лицом,

получившим товар. При получении продуктов со склада проверяется их соответствие требованию-накладной по ассортименту, массе и качеству, а также исправность тары.

3.3 Организация производства

Холодный цех

Холодный цех предприятия предназначен для приготовления и порционирования холодных блюд и закусок, сладких блюд. Цех имеет удобную взаимосвязь со складскими помещениями, раздачей, моечными кухонной и столовой посуды.

При организации цеха учитываются его особенности: продукция цеха после изготовления и порционирования не подвергается вторично тепловой обработке, поэтому строго соблюдаются санитарные правила при организации производственного процесса, правила личной гигиены поваров. Блюда реализуются в количествах, реализуемых в короткие сроки. Строго соблюдаются сроки хранения готовой продукции цеха.

В холодном цехе установлено механическое, холодильное и немеханическое оборудование. Линии оборудования группируют в зависимости от видов рабочих мест.

Рабочие места в цехе располагаются по ходу технологического процесса. В холодном цехе выделяют технологические линии:

- приготовление холодных блюд и закусок;
- приготовление сладких блюд и напитков.

На этих линиях организуются следующие рабочие места:

- для нарезки сырых овощей, гастрономических мясных и рыбных продуктов, заправки, порционирования и оформления блюд;
- для приготовления сладких блюд и напитков.

На рабочем месте для приготовления салатов и закусок используется два производственных стола с настольными весами. Нарезают овощи применяя разделочные доски с маркировкой «ОС» и ножи поварской тройки. Для нарезки гастрономии используется слайсер.

На рабочем месте для приготовления сладких блюд устанавливается производственный стол со встроенной моечной ванной, шкаф холодильный, весы, различная посуда и инвентарь.

Общее руководство цехом осуществляется заведующим производством. Он организует работу по выполнению производственной программы цеха в соответствии с планом-меню. В цехе работают два повара: 5 разряда и 4 разряда. Повара работают по ступенчатому графику.

По окончании рабочей смены повара отчитываются за количество использованных продуктов и реализованных блюд. В конце рабочего дня составляется отчет о реализации блюд за день.

Кондитерский цех

Организация работы кондитерского цеха

Кондитерский цех занимает особое место на предприятии общественного питания. Он выпускает изделия, которые реализуют не только в торговом зале, но и в магазинах кулинарии.

Кондитерский цех на предприятии организуется для выпуска следующих изделий: тортов, пирожных, булочек, слоек и других.

Технологический процесс в кондитерском цехе: подготовка продуктов, замес теста, разделка и выпечка изделий, остывание, отделка, укладка, хранение, транспортировка.

Производственная программа кондитерского цеха составляется на основании заявок предприятия и магазинов кулинарии и выражается в форме наряда-заказа. Наряд-заказ составляется для всего цеха.

В состав кондитерского цеха входят помещения для замеса, разделки теста и выпечки, приготовления отделочных полуфабрикатов. Кроме них предусмотрена кладовая готовых изделий. Кондитерский цех имеет свое моечное отделение для мытья посуды, инвентаря.

Рабочим цехом применительно к кондитерскому цеху называется отдельное помещение или участок производственной площади, закрепленный за одним работником.

В зависимости от мощности и выпускаемого ассортимента организованы следующие рабочие места:

- для обработки яиц;
- для просеивания муки;
- для подготовки других видов сырья;
- для замеса песочного, бисквитного, дрожжевого, слоеного теста;
- для разделки теста;
- для отделки изделий;
- для выпечки изделий;
- для приготовления отделочных полуфабрикатов;
- для мойки инвентаря и тары;
- отделение хранения готовой продукции.

На рабочем месте для обработки яиц установлен производственный стол с овоскопом, четыре ванны для их санитарной обработки, подтоварник. Из инвентаря используются решетчатые металлические корзины, волосяные щетки.

Просеивание муки осуществляется в отдельном помещении по соседству с отделением замеса теста. На этом рабочем месте установлено малогабаритное вибросито, которое монтировано на производственном столе. Для сбора просеянной муки используют полиэтиленовые бачки. Для мешков с мукой установлен подтоварник.

Рабочее место для подготовки других видов сырья оборудовано подтоварниками и стеллажами для хранения сырья, производственным столом, ванной полной горячей и холодной воды, холодильным шкафом. Разнообразный характер выполняемых на данном месте работ требует укомплектования инвентарем и инструментами: дуршлаг, cedилки, шумовка, сито с ячейками различных размеров, мельницы, весы, мерная посуда.

На рабочем месте приготовления песочного, бисквитного, дрожжевого, слоеного теста установлена тестомесильная машина для замеса теста и производственный стол со встроенной ванной.

Участок для отделки изделий оборудован кондитерскими столами с машиной кондитерской универсальной, передвижными стеллажами, охлаждаемыми шкафами, плитой электрической.

На участке выпечки изделий из различных видов теста установлен пекарский шкаф, стол производственный, на который укладывают листы с изделиями для смазывания их льезоном.

В моечном отделении кондитерского цеха установлены ванны моечные и стеллажи.

Руководство кондитерского цеха осуществляется заведующим производством. В кондитерском цехе работает три человека, кондитер 4 разряда и два пекаря 3 и 4 разрядов.

Кондитер изготавливает пирожные, торты и отделочные полуфабрикаты для них. В обязанности пекарей входит просеивание муки, замес теста, выпечка изделий.

3.4 Организация обслуживания

Наравне с функцией производства продукции, предприятие питания выполняет функцию обслуживания потребителей (реализация продукции и организация ее потребления). В современных условиях для потребителей имеют большое значение высокая культура обслуживания и 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 современной материально-технической базы, объем, виды и характер предоставляемых услуг, ассортимент выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных методов и форм обслуживания, уровень рекламно-информационной работы, профессиональное мастерство работников общественного питания, санитарное состояние помещений, степень комфортности и уюта залов.

В проектируемом предприятии применяется метод обслуживания официантами. Обслуживание осуществляется официантами, барменами и администраторами, имеющими специальное образование и профессиональную подготовку. Обслуживающий персонал имеет форменную одежду. При этом

процесс обслуживания складывается из следующих операций: встречи и размещения потребителей, приема заказов, получения и подачи блюд, расчета.

На предприятии используют индивидуальный метод организации труда. Суть этого метода сводится к тому, что за каждым отдельным официантом закрепляют отдельный участок зала из 3-4 столиков. Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

На предприятии работают 3 официанта, 2 бармена и администратор. Администратор встречает гостей, подает меню и контролирует работу официантов, принимает заявки на обслуживание торжеств и банкетов. Бармены работают за барной стойкой, находящейся в зале, и готовят горячие напитки: чай, кофе и т. д. В обязанности официантов входит подготовка рабочей зоны и повседневное обслуживание посетителей (ознакомление с меню, приема заказа, получение продукции в буфете, на раздаче и подача посетителям); сервировка стола в соответствии с требованиями вида обслуживания; расчет необходимого количества посуды, приборов; подача блюд и напитков; уборка посуды и приборов, расчет посетителей. Расчет производится через программу R-keeper.

Данный метод обслуживания в отличие от бригадного обеспечивает более быстрый профессиональный рост официантов.

3.5 Прогрессивные технологии и специальные формы обслуживания

Одним из основных направлений развития прогрессивных технологий обслуживания на данном предприятии является внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

Виды и приемы мерчандайзинга

Мерчандайзинг общественного питания – деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания. Различают три основных вида мерчандайзинга: персональный, внутренний, внешний. Каждый из видов мерчандайзинга включает в себя несколько приемов.

Персональный мерчандайзинг включает в себя два основных приема:

- 1) торговые презентации;
- 2) рекламные послания потенциальным клиентам.

Например, для проведения презентации нового кондитерского изделия гостям предлагают тематические афиши, брошюры с рецептом похожих кондитерских изделий, при входе в зал на столы устанавливают различного рода закуски, проводят дегустацию нового изделия.

Рекламные послания должны соответствовать индивидуальным запросам клиентов (например, не стоит посылать одинаковые письма бизнесменам и молодоженам).

Основными приемами внутреннего мерчандайзинга являются: дизайн блюд и напитков, внедрение новых методов обслуживания, агитация в торговом зале, убеждающая продажа, предложение в выборе альтернативной продукции и

услуг, распространение купонов, конкурсы, лотереи, розыгрыши, презентации блюд, фестивали и другие специальные события.

Дизайн блюд и напитков предусматривает их эстетическое оформление для зрительного воздействия на потребителя и стимулирования продаж, а также включает в себя использование новых направлений в подаче блюд.

Например, устраивают шоу бармена или мастер-классы по приготовлению какой-либо продукции. К агитации в торговом зале относят фотографии блюд, помещаемые на столиках.

Купоны – самый популярный метод предложения скидки, представления нового блюда в меню, увеличения сбыта конкретного блюда. Предприятие использует специальные цены на определенные блюда.

Конкурсы, лотереи, розыгрыши эффективны в том случае, если они подразумевают многократные визиты. Например, став участником определенного конкурса, гость сначала участвует в розыгрыше мелких обычных призов, а затем в финале конкурса – выиграть главный приз.

Презентация блюд является эффективным способом формирования интереса потребителей и увеличения объема продаж.

Внешний мерчандайзинг заключается в использовании рекламы, внешних купонов.

Современные виды услуг и формы обслуживания

Из современных видов услуг и формам обслуживания в ресторане задействованы:

- воскресный бранч;
- кофе – брейк;
- happy hour.

Happy hour (счастливые часы) – каждую пятницу с 16:00 до 18:00 на все напитки из меню будет действовать скидка 40%.

Воскресный бранч – это обслуживание в ресторанных заведениях в субботние, воскресные и праздничные дни гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, прохладительных напитков.

Сладкие блюда, горячие напитки и мучные кондитерские изделия гостям предлагают отдельно на чайном и десертном шведских столах.

Воскресные бранчи могут иметь различную тематическую направленность: морскую, охотничью, национальную (грузинская, молдавская, украинская и др. кухни).

Количество подходов к шведскому столу не ограничено.

Кофе-брейк (или кофе-пауза) – организуют в ресторанных заведениях для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результатом выпускной квалификационной работы явилась разработка проекта кафе кондитерской «Плюшкин Дом» на 40 мест.

В ходе работы проведено технико-технологическое обоснование проекта, а именно: обоснование необходимости строительства данного предприятия, расчет пропускной способности; обоснование режимов работы кафе кондитерского.

В представленном проекте произведены технологические расчеты, а именно: разработана производственная программа предприятия, рассчитано количество продуктов, необходимых на ее выполнение, произведен расчет и проектирование помещений складской группы, заготовочных и доготовочных цехов, вспомогательных и технических помещений.

В работе представлены применяемые в кафе кондитерской принципы организации снабжения и складского хозяйства, производства, труда, обслуживания и управления.

Для данного предприятия разработана нормативно-техническая документация на фирменное блюдо, составлена технологическая схема его приготовления и рассчитана пищевая и энергетическая ценность.

Выполненный проект является достаточно разработанным для реального применения в жизни, на основе которого предприятие данного типа может эффективно работать с выполнением всех существующих в настоящее время норм и регламентов, удовлетворяя потребности населения в высококачественном питании и услугах общественного питания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Балябина Т. А. Напитки: классификация, характеристика, ассортимент, подача: учебное пособие / Т. А. Балябина, О. А. Яброва; Краснояр. Гос. Торг.-экон. Ин-т. – Красноярск, 2007. – 351 с.
2. Балябина Т. А. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие / Т. А. Балябина; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2010. – 155 с.
3. Балябина Т. А. Технология открытия и продвижения (PR) ресторана: конспект лекций / сост. Т. А. Балябина; СФУ торг.-экон. ин-т. –Красноярск, 2012. – 85 с.
4. ГОСТ Р 50762-2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2009. – М.: Стандартинформ, 2008. – 11 с.
5. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. – Введ. 01.01.2009. – М.: Стандартинформ, 2008. – 10 с.
6. ГОСТ Р 50935 - 96. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 05.04.96. – М.: Изд – во стандартов, 1996. – 12 с.
7. Главчева С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учеб. пособие / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. – Новосибирск : НГТУ, 2007. – 204 с.
8. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебно-практическое пособие / Г. М. Зайко – М.: МарТ, 2007. – 325 с.
9. Кучер Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова. – М.: Деловая литература, 2002. – 544 с.
10. Методические указания по лабораторному контролю качества продукции общественного питания. Порядок отбора проб и физико-химические методы испытаний. – М.: ВНИИОП, 1991. – 178 с.
11. Нормативно-техническая документация для выполнения дипломного проекта по специальности 271200 «Технология продуктов общественного питания» всех форм обучения./ Сост. Е.О. Никулина; Г. В. Иванова; кафедра технологии и организации питания. - Красноярск, 2001. - 45 с.
12. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова, Г. М. Ястина. – М. : Колос, 2006. – 246 с.
13. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова., Ю. И. Лавриненко, Г. М. Ястина. – М. Колос, 2000. – 216 с.
14. Организация работы предприятий общественного питания: Учебник для вузов / Н.Н. Шаповалов, В.М. Платонов, В.И. Пивоварова и др. - М.: Экономика, 2000. - 272 с.
15. Основные этапы расчета кондитерского цеха : учеб.-практ. пособие к выполнению курсового проекта / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова ; Краснояр. гос. торг.экон. ин-т. – Красноярск, 2009. – 74 с.

16. Оформление дипломных и курсовых проектов: Методические указания для студентов специальности 271200 «Технология продуктов общественного питания» всех форм обучения / Сост. Е.О. Никулина; КГТЭИ; Кафедра технологии и организации питания. - Красноярск, 2004. - 45 с.
17. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе. Каталог. Компания деловая Русь. – М., 2002. – 128 с.
18. СанПиН 2.3.2.1078-01. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности продуктов.
19. СанПиН 2.3.2.1324-03. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.
20. СанПиН 2.3.6.1079-01. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов.
21. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий: Для предприятий общественного питания / Авт.-сост.: А.И. Здобнов, В.А. Цыганенко, М.И. Пересичный. - К.: А.С.К., 2002. - 656 с.
22. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. М: Экономика, 2006 г.
23. Справочник технолога общественного питания. – М.: Колос, 2000. – 528 с.
24. Типы предприятий общественного питания : учеб.-метод. пособие к выполнению курсового и дипломного проекта / Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т; сост. Г. В. Иванова, Е. О. Никулина. – Красноярск, 2000. – 90 с.
25. Технология продукции общественного питания. В 2-х т. Технология блюд, закусок, напитков, мучных кулинарных кондитерских и булочных изделий / А.С. Ратушный, Б.А. Баранов, Н.И. Ковалев и др. -М:Мир,2004.-416 с.
26. Химический состав блюд и кулинарных изделий: Справочные таблицы. / Под ред. И.М. Скурихина, М.Н. Волгарева. – М.: Гласность, 1994.
27. Химический состав пищевых продуктов: Справочные таблицы содержания аминокислот, жирных кислот, витаминов, макро- и микроэлементов, органических кислот и углеводов. / Под ред. И.М. Скурихина, М.Н. Волгарева – М.: Агропромиздат, 1987.
28. Химический состав российских пищевых продуктов: Справочник. / Под ред. И.М. Скурихина, В.М. Тутельяна – М.: ДеЛи-принт, 2002.