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

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Т. Л. Камоза
(подпись) (инициалы, фамилия)
«20» 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

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

19.03.04.01 «Технология и организация ресторанного дела»
профиль

Проект кафе марокканской кухни на 56 мест
тема

Руководитель	21.06.17г. _____ подпись, дата	профессор, д-р тех. наук должность, ученая степень	Е. А. Струпан инициалы, фамилия
Выпускник	20.06.17 _____ подпись, дата	ТОП 12-1 группа	В. А. Калеева инициалы, фамилия
Нормоконтролер	21.06.17 _____ подпись, дата		Е. А. Струпан инициалы, фамилия

Красноярск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…….. 4
1 Технико-экономическое обоснование……. 5
1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия…….. 5
1.2 Расчет пропускной способности предприятия. Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и формы обслуживания…… 7
1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся…… 9
1.4 Расчет дневной производственной программы…….. 10
1.5 Определение источников снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки…… 11
2 Технологический раздел…… 13
2.1 Составление производственной программы предприятия…… 13
2.2 Расчет складской группы помещений…….. 14
2.3 Расчет заготовочных цехов…… 20
2.4 Расчет горячего цеха…….. 37
2.5 Расчет холодного цеха…… 50
2.6 Расчет мучного цеха…….. 55
2.7 Расчет моечной столовой посуды…… 63
2.8 Расчет моечной кухонной посуды…… 66
2.9 Расчет сервис-бара…….. 67
2.10 Расчет площади торгового зала…….. 67
3 Организационный раздел…… 69
3.1 Производственная инфраструктура предприятия…… 69
3.2 Организация работы складских помещений…… 70
3.3 Организация работы производства…… 71
3.4 Организация обслуживания …… 80
3.5 Прогрессивные технологии обслуживания…… 83
3.6 Продвижение кафе…… 84
4 Научно-исследовательский раздел…… 87
4.1 Характеристика сырья, используемого для приготовления нового блюда…….. 87
4.2 Разработка технологической карты фирменного блюда……. 88
4.3 Составление схемы технологического процесса производства фирменного блюда…… 91
4.4 Контроль качества разработанного фирменного блюда……. 91
4.5 Расчет пищевой и энергетической ценности фирменного блюда…… 94
4.6 Разработка нормативной документации на блюдо…… 95
ЗАКЛЮЧЕНИЕ…… 96
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ…… 97

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Таблица А.1 - Сырьевая ведомость…….…….... 100
Таблица А.2 - Планово-расчетное меню….…… 130
Таблица А.3 - Расчет количества сырья и товаров, подлежащих хранению…… 137
Таблица А.4 - Меню…….……... 139
Таблица А.5 - Карта вин….…… 142
ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Таблица Б.1 - Расчет площади, под товаром, для кладовой сухих продуктов…….…….…. 144
Таблица Б.2 - Расчет площади, занятой под складским оборудование…….. 146
ПРИЛОЖЕНИЕ В
Таблица В.1 - Расчет площади пода стационарных сковород…….. 147
Таблица В.2 - Расчет площади жарочной поверхности плиты на час максимальной загрузки…… 151
Таблица В.3 - Расчет пекарных шкафов…… 152
ПРИЛОЖЕНИЕ Г - Схема приготовления фирменного блюда…… 153
ПРИЛОЖЕНИЕ Д - Акт отработки фирменного блюда…… 154
ПРИЛОЖЕНИЕ Е
Таблица Е.1 - Пищевая и энергетическая ценность фирменного блюда…… 156
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж - Технико-технологическая карта…… 157
ПРИЛОЖЕНИЕ З
Таблица З.1 - Состав и площадь проектируемого предприятия…... 160

ВВЕДЕНИЕ

Цель дипломной работы – разработка проекта предприятия общественного питания отвечающего современным стандартам качества приготовляемых блюд и предоставляемых услуг по организации потребления пищи.

Основной особенностью деятельности предприятий общественного питания, отличительным его от остальных предприятий торговли, является полный производственный цикл, включающий изготовление, реализацию и организацию потребления блюд и кулинарных изделий.

Правильная организация работы предприятия общественного питания способствует рациональному использованию общественного труда и повышению его производительности, экономии материальных ресурсов, повышению качества обслуживания.

В настоящее время между предприятиями общественного питания существует повышенная конкуренция. Выдержать ее могут лишь предприятия с хорошо налаженной организацией производства, предлагающие новые виды и высокое качество выпускаемой продукции, услуг и обслуживания потребителей.

Рассмотрев основные направления существующих предприятий общественного питания, можно сделать вывод, что для создания конкурентоспособного предприятия необходимо:

1) разрабатывать новые виды блюд и кулинарных изделий;

2) повышать качество закупаемого сырья;

3) повышать качество изготовляемых блюд, путем строго контроля за соблюдением санитарно-гигиенических правил производственных работников, условиями хранения сырья, технологии приготовления блюд;

4) повышать качество обслуживания, путем привлечения квалифицированных работников обслуживания и современных научно-технических процессов.

Тема бакалаврской работы - проект кафе марокканской кухни на 56 мест.

Основными задачами работы являются:

1) выбор района и месторасположение проектируемого предприятия;

2) определение потенциального контингента питающихся,

3) определение конкурирующих предприятий общественного питания;

4) технологические расчеты для проектирования предприятия;

5) разработка организационной модели производства и обслуживания проектируемого предприятия;

6) разработка фирменного блюда.

1 Технико-экономическое обоснование

Важным исходным этапом выполнения дипломного проекта является разработка технико-экономического обоснования.

Технико-экономическое обоснование данного дипломного проекта содержит конкретные данные подтверждающие необходимость и целесообразность проектирования предприятия общественного питания. В данном разделе охарактеризован район строительства, его климатические и географические условия, указанна численность населения, контингент, наличие в данном районе предприятий общественного питания и пищевой промышленности, приведены сведения об источниках снабжения сырьем, полуфабрикатами.

Грамотно разработанное технико-экономическое обоснование позволит правильно разместить и определить мощность предприятия, режим работы, конкретизировать производственную программу.

1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия

Проектируемое предприятие, кафе марокканской кухни на 56 мест предположительно будет располагаться в Центральном районе города Зеленогорска Красноярского края, с населением 62,7 тысячи человек.

Географическая характеристика

Зеленогорск – расположен на левом берегу реки Кан, в 137 км к востоку от города Красноярск.

Зеленогорск находится в зоне умеренного резко континентального климата в юго-восточной части Красноярского края. Благодаря континентальности климата часты значительные перепады суточных температур воздуха даже летом 15-20 градусов между ночными и дневными температурами.

Экономическая характеристика района.

Центральный район города Зеленогорск является место проведения общегородских мероприятий. На его территории расположены: городская администрация, центральная гостиница «Космос», Дворец культуры, Красноярский Электромеханический Техникум, центр досуга и кино «Мир», центральная аптека МСЧ-42, городская библиотека, парикмахерская, отделение банка ВТБ 24 и Сбербанка, телеграф, 5 предприятий торговли, 10 действующих предприятия общественного питания.

Расчет потенциального контингента потребителей проектируемого общедоступного предприятия общественного питания представлен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 - Расчет потенциального контингента потребителей проектируемого общедоступного предприятия общественного питания

Наименование объектов в радиусе 500 м от кафе	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
Жилой микрорайон	ул. Мира, ул. Ленина, ул. Бортникова, ул. Строителей	15000	-	-
Администрация города	ул. Мира, 15	320	09:00-18:00	12:00-13:00
Отделение почты	ул. Мира, 17	15	08:00-20:00	13:00-14:00
Дворец культуры	ул. Бортникова, 1	13	09:00-22:00	-
Городская библиотека	ул. Бортникова, 3	18	08:00-20:00	12:00-13:00
Красноярский электромеханический техникум	ул. Бортникова, 13	1500	07:00-19:00	11:00-11:45
Техникум промышленных технологий и сервиса	ул. Бортникова,17	850	07:00-19:00	11:00-11:45
ЦДиК «Мир»	ул. Мира, 7	14	круглосуточно	-
Гостиница «Космос»	ул. Мира, 12	150	круглосуточно	-
Бом быта	ул. Ленина, 14	12	09:00-21:00	-
Магазин «Экспресс»	ул. Ленина, 18	6	09:00-21:00	-
Магазин «Родина»	ул. Строителей, 1	5	08:00-22:00	-
Магазин «Саяны»	ул. Мира, 6а	8	круглосуточно	-
Магазин «Енисей»	ул. Мира, 22	12	круглосуточно	-
Отделение Сбербанка	ул. Бортникова, 11	14	08:00-20:00	13:00-14:00
Отделение банка ВТБ 24	ул. Ленина, 20	5	08:00-20:00	13:00-14:00
Итого		17942		

Для определения степени обеспеченности населения местами на предприятиях общественного питания необходимо составить список действующих предприятий общественного питания в зоне проектируемого предприятия.

Список предприятий общественного питания, действующих в зоне проектируемого предприятия общественного питания, представлен 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
Магазин кулинария	ул. Мира, 12	-	круглосуточно	буфетчик	реализация готовой продукции
Магазин кулинария	ул. Ленина, 29	-	08:00-20:00	буфетчик	реализация готовой продукции
Суши-бар «Семь самураев»	ул. Бортникова, 8	20	10:00-23:00	самообслуживание	работает на сырье
Кафе уличное «Шатер»	ул. Бортникова, 1	40	14:00-02:00	барменом через барную стойку	работает на п/ф
Кафе детское «Лакомка»	ул. Мира, 11	30	12:00-22:00	официантами	работает на п/ф
Бар «Мюнхен»	ул. Мира, 6	50	14:00-02:00	официантами	работает на сырье
Ресторан доставки «Токио»	ул. мира, 7	-	круглосуточно	-	работает на сырье
Пиццерия	ул. Мира, 21б	60	12:00-22:00	самообслуживание	работает на сырье
Пиццерия	ул. Ленина, 20	20	10:00-22:00	официанты	работает на сырье
Кафе «Богунай»	ул. Ленина, 29	30	15:00-24:00	официантами	работает на сырье и п/ф
Итого		250			

1.2 Расчет пропускной способности предприятия

Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественно питания и формы обслуживания

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

При расчете общей потребности мест для населения в микрорайоне строительства проектируемого предприятия необходимо учитывать общую систему размещения общедоступных предприятий общественного питания в зависимости от величины города.

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

Расчет ведется по формуле

$$P = \frac{N * P_H}{1000}, \quad (1.1)$$

где P - необходимое количество мест;
N - численность жителей района строительства проектируемого предприятия;
P_H - Норма мест на 1000 человек.

$$P = \frac{17942 * 40}{1000} = 718\, мест, \quad (1.2)$$

Проведя расчет, получили, что необходимое количество мест на предприятиях общественного питания для данного района составило 718 мест. Так как в районе предполагаемого строительства предприятия существуют предприятия общественного питания подобного типа необходимо определить степень обеспеченности местами для данных предприятий.

Расчет ведется по формуле

$$C = \frac{P_ф}{P} * 100\%, \quad (1.3)$$

где $P_ф$ - фактическое число мест на предприятиях общественного питания в предполагаемом районе строительства проектируемое предприятия того же типа;
P - необходимое количество мест для данного района.

$$C = \frac{250}{718} * 100\% = 34{,}8\%, \quad (1.4)$$

Из произведенных расчетов следует, что обеспеченность данного района города составляет 34,8%.

Определяем степень обеспеченности местами с учетом количества посадочных мест на проектируемом предприятии

$$C = \frac{250+56}{718} * 100\% = 42{,}6\%, \quad (1.5)$$

Из произведенных расчетов следует, что если степень обеспеченности местами с учетом количества посадочных мест на проектируемом предприятии не превышает 100%, это говорит о целесообразности строительства данного предприятия в предполагаемом районе.

Выбор типа проектируемого предприятия основан по двум экономическим факторам:

1) внешний фактор - экономическая ситуация в стране не позволяет населению посещать в полной мере дорогостоящие рестораны, налогообложения для предприятий общественного питания с высоким классом намного выше, что составит высокую наценку на блюда собственного производства, следовательно такое предприятие будет менее конкурентным на рынке и менее привлекательным для большинства слоев населения.

2) внутренний фактор - форма организации обслуживания на предприятиях общественного питания с высоким классом более затратная, для обслуживания потребителей с выбранным типом предприятия затраты на обслуживание будут намного ниже, выбранное меню позволяет так же снизить затраты на приобретение сырья.

Обслуживание на проектируемом предприятии будет осуществлять с помощью официантов, что поможет потребителям в выборе блюд и напитков, позволит насладиться атмосферой заведения и комфортному приведению досуга.

1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся

При определение режима работы общедоступных предприятий общественного питания необходимо учитывать тип предприятия, его местоположение, состав потенциального контингента потребителей.

Количество потребителей может быть определено на основе графика загрузки 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

$$N_r = \frac{P*\varphi*X}{100}, \qquad (1.6)$$

где N_r - количество потребителей, обслуживаемых за 1 ч работы, чел;
P - вместимость зала;
φ - оборачиваемость места в зале в течение данного часа;
X - процент загрузки зала в данный час, %.

График загрузки зала представлен в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – График загрузки зала

Часы работы	Оборачиваемость мест в зале за 1 час, φ	Процент загрузка зала, %, X	Количество потребителей за 1 час работы, чел, N_r
11-12	1,5	40	33
12-13	1,5	90	75
13-14	1,5	100	84
14-15	1,5	90	75
15-16	1,5	50	42
16-17	1,5	30	25
17-18	0,5	30	8
18-19	0,5	60	16
19-20	0,5	90	25
20-21	0,5	90	25
21-22	0,5	60	16
Итого			424

1.4 Расчет дневной производственной программы

Исходными данными для расчетов являются: количество потребителей и коэффициент потребления блюд. Плановый выпуск продукции в групповом ассортименте рассчитывается по формуле

$$Q = N * m, \tag{1.7}$$

где Q - плановое количество блюд, реализуемых в час в торговом зале, шт;
m - коэффициент потребления блюд;
N - количество человек за день, чел.

Расчет коэффициентов потребления блюд представлен в таблице 1.4.

Таблица 1.4 – Расчет коэффициентов потребления блюд

Группы блюд	Процентное соотношение блюд, %		Коэффициент потребления блюд, m	
	день	вечер	день	вечер
Холодные блюда и закуски	35	40	0,9	1
Супы	5	-	0,1	-
Вторые блюда	40	40	1	1
Сладкие блюда и горячие напитки	20	20	0,5	0,5
Итого	100	100	2,5	2,5

По данным табл. 1.3 и 1.4 разрабатываем дневную производственную программу предприятия, в которой отражают количество блюд по группам.

Расчет дневной производственной программы в групповом ассортименте представлен в таблице 1.5.

Таблица 1.5 - Расчет дневной производственной программы предприятия в групповом ассортименте

Часы работы	Плановое количество потребителей	Плановый выпуск в групповом ассортименте				
		холодные блюда и закуски	супы	вторые блюда	сладкие блюда и горячие напитки	итого
		норма потребления блюд				
	обед	0,9	0,1	1	0,5	2,5
	ужин	1	-	1	0,5	2,5
	реализация блюд по часам					
11-12	33	30	4	33	17	81
12-13	75	68	8	75	38	186
13-14	84	76	9	84	42	209
14-15	75	68	8	75	38	186
15-16	42	38	5	42	21	104
Итого за обед	309	288	34	309	156	787
16-17	25	25	-	25	13	62
17-18	8	8	-	8	4	20
18-19	16	16	-	16	8	40
19-20	25	25	-	25	13	62
20-21	25	25	-	25	13	62
21-22	16	16	-	16	8	40
Итого за ужин	115	115	-	115	59	289
Итого	424	403	34	424	215	1076

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

Исходя из планируемого месторасположения проектируемого предприятия, определяется форма снабжения предприятия сырьем и полуфабрикатами, способы доставки, источники снабжения.

Источники продовольственного снабжения проектируемого предприятия представлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 - Источники продовольственного снабжения проектируемого предприятия общественного питания

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров и полуфабрикатов	Частота завоза
Торговая сеть «Премьер»	телятина, баранина, мясо птица, субпродукты	2 раза в неделю
ООО «Делси - С»	рыба	2 раза в неделю
ООО «Голана» ТМ Римский дом	чай, кофе, сахар	1 раз в неделю
ГК «Лудинг»	винно-водочные изделия	1 раз в неделю

Окончание таблицы 1.6

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров и полуфабрикатов	Частота завоза
ООО «ЮниМилк - Красноярск»	молоко	ежедневно
	сливки	ежедневно
	масло сливочное	2 раза в неделю
	сметана	2 раза в неделю
Кока кола ЭйчБиСи Евразия, ООО Торговая производственная компания	соки, минеральные и газированные воды	3 раза в месяц
ОАО «Дары Сибири»	овощи, фрукты, зелень, корнеплоды	2 раза в неделю
	специи, приправы, соль, сахар, мука, крупы, ягоды замороженные, масло растительное, мед	3 раза в месяц
ООО «Владелита»	сыры	2 раза в неделю
ООО «Инмарко»	мороженное	2 раза в неделю

3 Организационный раздел

3.1 Производственная инфраструктура предприятия

Проектируемое кафе марокканской кухни – это предприятие с полным производственным циклом. В кафе применяется бесцеховая структура. Цеха на предприятии выделяются условно, для разграничения технологических процессов по видам обрабатываемого сырья или способом тепловой обработки. Плановое задание и объем производства выполняемых работ устанавливается в целом для всего производства, которое возглавляет заведующий производством.

Производственные помещения кафе подразделяются на:

- заготовочные цеха (овощной, мясо-рыбный);
- доготовочные цеха (горячий, холодный);
- специализированный цех (мучной);
- помещение заведующего производством.

Рациональная организация работы производственных цехов проектируемого предприятия обеспечивает соблюдение санитарно-гигиенических требований и безопасные условия труда

В производственных цехах преобладают универсальные рабочие места, которые расположены по ходу технологического процесса и оснащены необходимым инвентарем и кухонной посудой, приспособлениями для хранения и перемещения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, передвижными стеллажами, функциональными емкостями.

Площадь рабочего места обеспечивает рациональное размещение оборудования, создание безопасных условий труда, а также удобное расположение инвентаря.

Также на предприятии спроектирована группы складских помещений которые включают в себя:

- охлаждаемые камеры: молочно-жировая, фруктов, зелени и напитков;
- морозильную камеру для мясо-рыбного сырья;
- кладовую сухих продуктов;
- кладовую овощей;
- технических помещений (машинное отделение охлаждаемых камер, электрощитовая, тепловой узел, приточная и вытяжная вентиляции);
- административно-бытовые помещения (кабинет директора, бухгалтерия, гардеробы для персонала, комната персонала);
- торговые помещения (торговый зал кафе).

Фактором успешной работы в производственных цехах является правильная организация труда работников цеха. К основным требованиям в организации труда на производстве относятся:

- выделение ответственного работника в цехе, который является бригадиром;
- правильное составление производственной программы с учетом специфики изготовляемой продукции, производственной мощности, численности и квалификации персонала;

- четкое распределение обязанностей между работниками в соответствии с их квалификацией и производственным заданием;

- правильный учет движения продукции и своевременная отчетность о проделанной работе.

3.2 Организация работы складских помещений

Складские помещения на предприятие служит для приёмки и кратковременного хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов.

Для хранения скоропортящихся продуктов, оборудованы охлаждаемые камеры для хранения молочно-жировых продуктов, гастрономических продуктов, фруктов, напитков, зелени. Также предусмотрена охлаждаемая камера для пищевых отходов. Для хранения не скоропортящихся продуктов на предприятии оборудованы кладовые для хранения сухих продуктов, овощей, винно-водочных изделий. Также предусмотрена морозильная камера для хранения мясо-рыбной продукции. В группе складских помещений оборудовано специальное помещение для приемки сырья и продуктов - загрузочная, кладовая и моечная инвентаря и тары.

Хранение продуктов в холодильных и морозильных камерах осуществляется следующим образом:

-молочно-жировые продукты хранятся стеллажным способом;

-фрукты хранятся в ящиках на подтоварниках, напитки на подтоварниках в коробках;

- мясо. домашнюю птицу и рыбу хранят на стеллажах.

Для хранения сухих продуктов (муки, круп, сахара и т.д.) помещения оборудованы стеллажами и подтоварниками.

Овощи храниться в ящиках на подтоварниках.

Кладовые для хранения инвентаря, тары, бельевая, оборудованы стеллажами.

Складские помещения оснащены оборудованием, таким как стеллажи, подтоварники для размещения и хранения продуктов, весоизмерительные приборы, холодильное и другое оборудование. Кроме того, оснащено необходимым инструментом для приёмки сырья, инвентарём, тарой для хранения и транспортировки продуктов, а также инвентарём для уборки и санобработки помещений.

При планировке складских помещений учтены следующие объемно-планировочные требования: оборудование размещено с учетом необходимой площади для проходов и перемещения грузов; транспортировка сырья из загрузочной в кладовые и охлаждаемые камеры осуществляется без пересечения потоков сырья, тары и кратчайшим маршрутом; подъезд транспорта и разгрузку товаров осуществляется со стороны хозяйственного двора.

Отпуск продукции на производство осуществляется по требованиям-накладным, отписанным 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 работы производства

Для производства продукции или выполнения той или иной стадии технологического процесса на предприятии организованны следующие цеха:

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

В каждом цехе организованны технологические линии, т.е. участок производства, оснащённый необходимым оборудованием для определённого технологического процесса.

Кроме цехов на производстве имеются вспомогательные помещения: моечная столовой посуды, моечная кухонной посуды, моечная и кладовая тары и т.д.

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

На данном предприятии установлена бесцеховая структура, при которой для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья и способам кулинарной обработки цеха выделяются условно.

Важным фактором успешной работы цехов является правильная организация рабочих мест. На предприятии с бесцеховой структурой производства организуются универсальные рабочие места, где осуществляется несколько неоднородных технологических операций. В каждом производственном цехе организованно несколько рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса. Каждое рабочее место обеспечено достаточным количеством инструментов, инвентаря и посуды. Посуда и инвентарь подобраны в соответствии с нормами оснащения.

Следующим фактором успешной работы в цехе является правильная организация труда работников цеха.

К основным требованиям организации труда на производстве можно отнести:

- 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;
- выделение ответственного работника в цехе.

Производственные помещения располагаются в кафе в наземных этажах и ориентируются на север и северо-запад. Высота производственных помещений не менее 3,3м. Стены на высоту 1,8 м 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). Оптимальная температура в заготовочных и холодном цехах 16-18С°, а в горячем 23-25С°. Относительная влажность воздуха в цехах 60-70%. Данные микроклиматические условия в кафе созданы путем устройства приточно-вытяжной вентиляции. В цехах обязательно предусмотрено естественное освещение, чтоб не снижалась утомляемость работников и чтобы предотвратить травматизм. Производственные помещения имеют подводку горячей и холодной воды к моечным ваннам, электрокипятильникам. Канализация обеспечивает удаление сточных вод при эксплуатации ванн.

3.3.1 Организация работы заготовочных цехов

Кафе – предприятие общественного питания с полным производственным циклом, где выполняются все стадии технологического процесса по приготовлению пищи, ее реализации. В кафе организованы мясо-рыбный и овощной цеха. В заготовочных цехах производят механическую обработку мяса, рыбы, птицы, овощей и выработку зелени, изготовление полуфабрикатов для снабжения ими горячего и холодного цехов своего предприятия.

3.3.1.1 Организация работы овощного цеха

Овощной цех располагается рядом с кладовой овощей и имеет удобную взаимосвязь с холодным и горячим цехами.

Технологическая схема обработки овощей складывается из следующих операций: сортировка (калибровка), мойка, чистка, доочистка, промывание и нарезка.

Организация рабочих мест

На проектируемом предприятии рабочие места в цехе обеспечены последовательностью осуществления всех операций технологических процессов:

1) для очистки корнеплодов, доочистки и промывания их. Установлены моечные ванны, столы производственные; на столах тара для очищенных овощей - слева, справа - для отходов.

2) для очистки лука репчатого, чеснока, капусты, свежей зелени и других сезонных овощей. Установлен производственный стол с местным вытяжным устройством и необходимый инвентарь (разделочная доска, лотки, ножи и т.д.).

3) для нарезки овощей. Установлен стол производственный с овощерезательной машиной и необходимым инвентарем, стеллаж передвижной. Слева от работника у стола на подтоварник ставим тару с подготовленными для нарезки овощами, справа - тару для нарезанных овощей.

Оборудование в цехе размещено в линии, пристенно.

Организация труда в овощном цехе

Овощной цех начинает работу за час до начала открытия кафе, с 10.00 часов. Работу овощного цеха организует заведующий производством. В цехе работает 2 человек повар 2 разряда и чистильщик 3 разряда Продолжительность рабочего дня работника 8 часов 20 минут. За это время работник цеха готовит полуфабрикаты на весь день работы кафе, с учетом сроков хранения и потребности в них.

График выхода на работу представлен на рисунке 3.1.

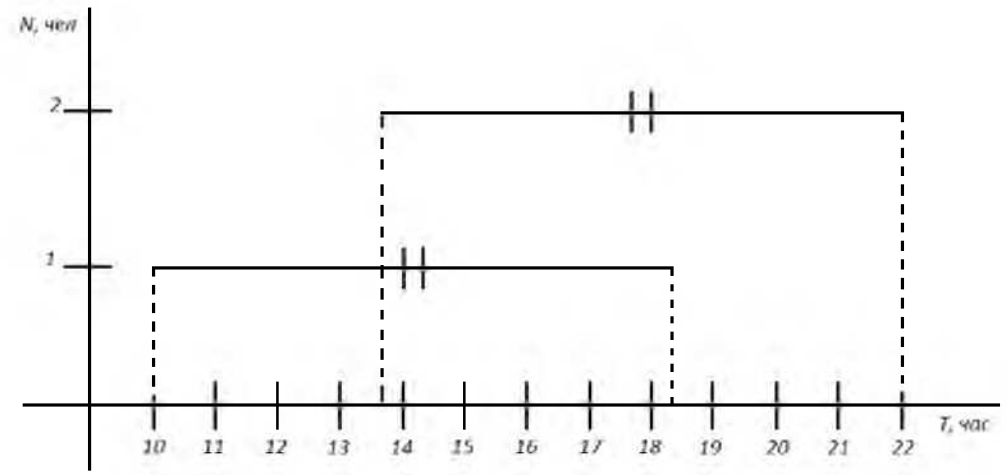

Рисунок 3.1 – График выхода на работу работников овощного цеха

Повар 2 разряда и чистильщик 3 разряда выполняют все операции по обработке овощей и приготовлению полуфабрикатов. Заведующий производством по плану-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.

3.3.1.2. Организация работы мясо-рыбного цеха

Мясо-рыбный заготовочный цех, предназначен для обработки мяса, субпродуктов, птицы, рыбы в одном помещении. Цех удобно связан с холодным и горячим цехами, где завершается технологический процесс приготовления пищи, моечной кухонной посуды.

Организация рабочих мест

В мясо-рыбном цехе организованны отдельные рабочие участки по обработке мяса, птицы и рыбы. Учитывая специфический запах рыбных продуктов, организованны раздельные потоки обработки рыбы. Кроме раздельного оборудования выделен отдельно инструмент, тара и разделочные доски, маркированные для обработки рыбы.

Цех работает на крупнокусковых полуфабрикатах из мяса.

В цехе организованы следующие рабочие места:

1) по обработки птицы; установлены моечная ванна для оттаивания птицы, стол производственный для приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов из птицы на стол установлены разделочная доска, слева от нее ставят лоток с сырьем, справа – с полуфабрикатами, за доской размещают лоток со специями, весы.

2) по промыванию крупнокусковых полуфабрикатов из мяса; установлена ванна моечная, для приготовления мелкокусковых полуфабрикатов стол производственный, весы, необходимый инвентарь.

3) по приготовлению рубленных полуфабрикатов; установлен стол производственный, настольная мясорубка, весы циферблатные, инвентарь.

4) по обработки рыбы организовано рабочее место для размораживания рыбы, приготовления порционных полуфабрикатов; установлены ванна для дефростации рыбы, производственный стол для очистки, производственный стол с охлаждаемым шкафом для приготовления порционных полуфабрикатов с весами и разделочными досками

Для кратковременного хранения полуфабрикатов установлен шкаф холодильный, для дальнейшей их транспортировки принят стеллаж передвижной. Оборудование в цехе размещено пристенно, так же установлена раковина для мытья рук.

Организация труда в мясо-рыбном цехе

Мясо-рыбный цех начинает работу за час до начала открытия кафе, с 10.00 часов. В мясо-рыбном цехе работает 1 человек повар 5 разряда, продолжительность рабочего дня работника составляет 8 часов 20 минут. Повар готовит полуфабрикаты на весь день работы кафе, с учетом сроков хранения и потребности в них.

График выхода на работу представлен на рисунке 3.2.

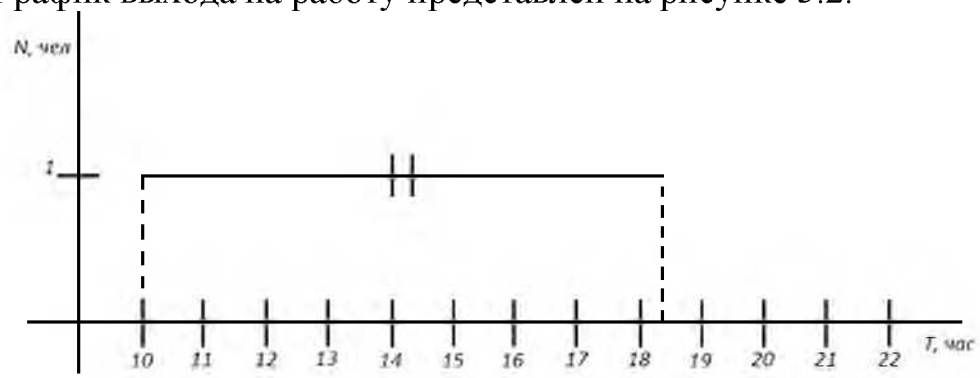

Рисунок 3.2 – График выхода на работу поваров мясо-рыбного цеха

Общее руководство мясо-рыбного цеха осуществляет заведующий производством.

На основании плана-меню заведующий производством дает задание повару. Заведующий производством осуществляет контроль за ходом технологического процесса, нормами расхода сырья и выхода полуфабрикатов.

3.3.2 Организация работы доготовочных цехов

Производственной программой доготовочных цехов является план-меню. Режим работы цехов устанавливается в зависимости от условий реализации блюд и кулинарных изделий. Работа производственных бригад доготовочных цехов строго согласуется со временем работы зала и с графиком потока потребителей на предприятии. Производственная программа и режим работы доготовочных цехов тесно связаны между собой.

3.3.2.1. Организация работы холодного цеха

Холодный цех предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок. Также в ассортимент входят холодные сладкие блюда. Холодный цех в кафе расположен в одном из наиболее светлых помещений с окнами, выходящими на север. Цех имеет удобную связь с горячим цехом, где производится тепловая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд, а также с раздаточной и моечной столовой посуды.

Организация рабочих мест

В холодном цехе установлено холодильное и немеханическое оборудование, которое сгруппировано в соответствии с расположением рабочих мест.

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

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

На этих линиях организованы следующие рабочие места:

1) для нарезки сырых и вареных овощей, заправки, порционирования и оформления салатов. На рабочем месте установлен производственный стол, моечная ванна для промывки свежих овощей и зелени, холодильный шкаф, производственный стол для нарезки вареных овощей, для нарезки сырых и вареных овощей применяют разделочные доски с маркировкой «ОС» или «ОВ» и ножи поварской тройки.

2) для нарезки гастрономических мясных продуктов, порционирование и оформление блюд. На рабочем месте установлен производственный стол для нарезки гастрономических продуктов.

3) для приготовления сладких блюд. На рабочем месте установлена ванна моечная, производственный стол, весы, различная посуда и инвентарь.

Организация труда в холодном цехе

Начало работы цеха начинается за два часа до начала открытия зала, с 9.00 часов. В холодном цехе работают одновременно 2 человека (повар 5 разряда и повар 4 разряда), продолжительность рабочего дня работника составляет 11 часов 20 минут.

График выхода на работу представлен на рисунке 3.3.

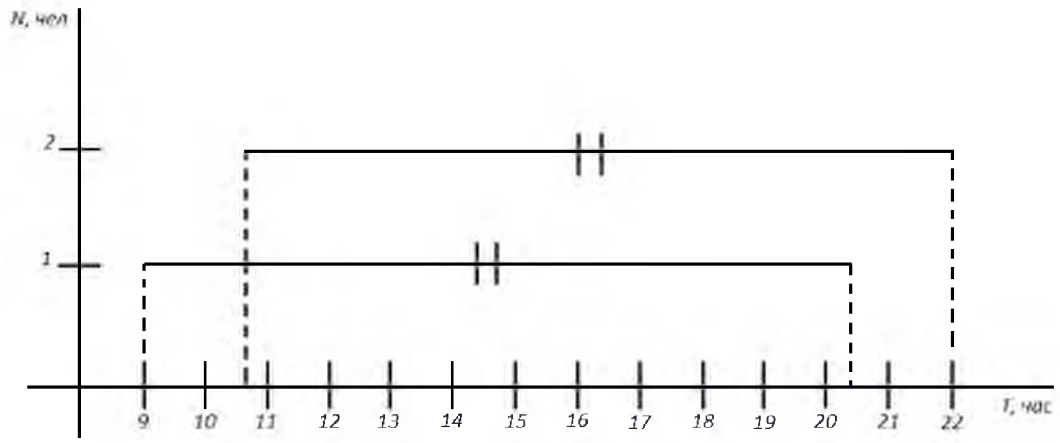

Рисунок 3.3 – График выхода на работу поваров холодного цеха

Общее руководство цехом осуществляет заведующий производством. Он организует работу по выполнению производственной программы цеха в соответствии с планом-меню.

В холодном цехе предприятия работают 2 человека (повар 5 разряда и повар 4 разряда). Повар 4 разряда подготавливает продукты, входящие в состав блюд, занимается соединением компонентов, заправкой и доведением до готовности блюд массового спроса, порционирует и оформляет блюда. Повар 5 разряда занимается приготовлением, порционированием и оформлением наиболее сложных блюд, приготовлением сладких блюд.

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

3.3.2.2. Организация работы горячего цеха

Назначение горячего цеха - тепловая кулинарная обработка продуктов и подготовка блюд и кулинарных изделий к отпуску.

В горячем цехе предприятия приготовляют супы, вторые горячие блюда, и кроме того, в нем производится тепловая обработка продуктов, которые в дальнейшем поступают для доработки в холодный цех.

Горячий цех имеет удобную взаимосвязь с заготовочными цехами, с раздаточной, холодным цехом и моечной кухонной посуды.

Производственная программа горячего цеха составляется на основании план-меню.

Организация рабочих мест в горячем цехе

В горячем цехе используют оборудование, которое установлено в виде отдельных линий, на которых организованны рабочие места. В центральной части цеха установлено тепловое оборудование, а по обеим сторонам от него расположены рабочие места для подготовки продуктов к тепловой обработке.

Горячий цех условно разделен на два подразделения – суповое и соусное. В суповом отделении организуют два рабочих места:

1) по приготовлению бульонов;

2) по приготовлению первых блюд.

Все оборудование в этом отделении установлено в одну линию. В линию теплового оборудования установлены плиты электрические, на которых готовят бульоны и супы в посуде малой вместимости, сковороды для пассерования кореньев, кипятильник. В линию немеханического оборудования установлены производственные столы, моечная ванна.

Широкий ассортимент вторых блюд не позволяет в горячем цехе предприятия создавать специализированные рабочие места для приготовления каждого вида блюд, поэтому рабочие места для варки, тушения, припускания, запекания продуктов организованы с учетом возможности выполнения поварами нескольких операций одновременно. Соответственно с этим группируются по назначению тепловое и другое технологическое оборудование. На этом участке в линию теплового оборудования установлены пароконвектомат, электросковороды.

В линию немеханического оборудования установлены производственный стол, для подготовки продуктов к жарке и пассерованию, переборке круп и макаронных изделий, для промывки круп, откидывания круп установлены стол производственный, моечная ванна, стеллаж передвижной.

Организация труда в горячем цехе

Горячий цех начинает работу за два часа до открытия кафе, в 9.00 часов, по ступенчатому графику.

График выхода на работу представлен на рисунке 3.4.

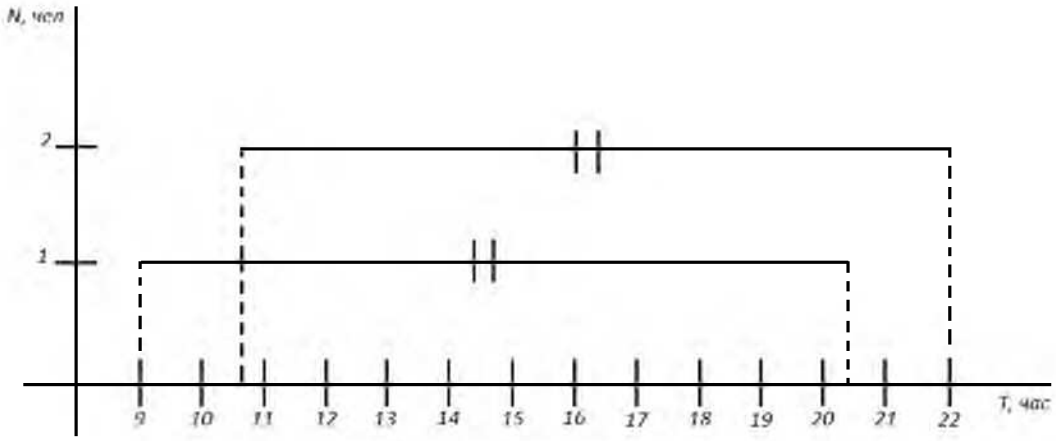

Рисунок 3.4 – График выхода на работу поваров горячего цеха

В цехе работают 2 человека (повар 5 разряда и повар 4 разряда). Повар 5 разряда приготавливает, и оформляет блюда, требующие наиболее сложной кулинарной обработки, готовит мясные блюда, повар 4 разряда готовит первые, вторые блюда массового спроса, пассерует овощи.

3.3.3 Организация работы мучного цеха

Мучной цех занимает особое место на предприятии общественного питания.

Мучной цех на предприятии организован для выпуска следующих изделий: пирогов и хлебобулочных изделий.

Технологический процесс в мучном цехе:

- подготовка продуктов;
- замес теста;
- разделка и выпечка изделий;
- остывание;
- укладка, хранение;
- транспортировка.

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

Организация производственных участков и рабочих мест

Рабочим местом применительно к мучному цеху называется отдельное помещение. В составе мучного цеха выделены помещения:

- для подготовки яиц;
- для кратковременного хранения и подготовки сырья;
- для основного производства;
- для кратковременного хранения готовых изделий;
- для обработки инвентаря и тары.

В помещении для обработки яиц установлены стол производственный с овоскопом, ванна моечная для санитарной обработки яиц. Из инвентаря используются решетчатые металлические корзины, волосяные щетки.

В помещении для подготовки продуктов установлены стол производственный. холодильный шкаф, стеллаж стационарный подтоварник,

На рабочем месте разделки теста установлен производственный стол, необходимый инвентарь.

На участке выпечки изделий установлен пекарский шкаф, плита электрическая. Для выпеченных полуфабрикатов предусмотрен стеллаж передвижной.

В моечном отделении мучного цеха установлены ванна моечная (1 шт), подтоварник, стеллаж стационарный.

В помещении краткосрочного хранения изделий установлен стеллаж стационарный.

Организация труда работников цеха

Начало работы мучного цеха начинается за пять часов до начала открытия кафе, с 6.00 часов. Продолжительность смены работника 11 часов 20 минут. Руководство кондитерским цехом осуществляет начальник цеха. В цехе работает пекарь 4 разряда.

График выхода на работы представлен на рисунке 3.5.

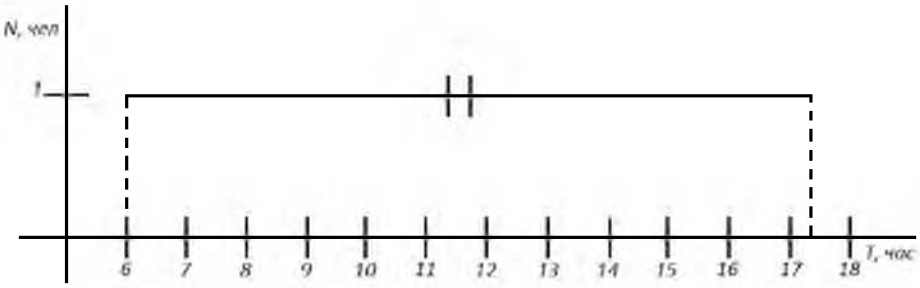

Рисунок 3.5 - График выхода на работу поваров мучного цеха

3.3.4 Организация труда работников обслуживания

Наравне с функцией производства продукции, предприятие общественного питания выполняет функцию обслуживания потребителей, т.е. реализация продукции и организация ее потребления.

Культура обслуживания - один из основных критериев в оценке деятельности работников. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания на предприятии питания, относятся:

- наличие современной материально-технической базы;
- виды и характер предоставляемых услуг;
- ассортимент выпускаемой продукции;
- внедрение прогрессивных методов и форм обслуживания;
- уровень рекламно-информационной работы;
- профессиональное мастерство работников предприятия;
- санитарное состояние помещений;
- степень комфортности и уюта залов.

К торговой группе работников относятся: администратор, бармен, официанты, мойщики столовой посуды, уборщики. Так как проектируемое предприятие небольшой мощности, то администратор выполняет функции метрдотеля.

В проектируемом предприятии применяется индивидуальный метод обслуживания официантами. Суть индивидуального метода сводится к тому, что за каждым отдельным официантом закрепляется участок зала с четырёхместными столами. Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант. Сервирует столы, встречает гостей, принимает заказы, подает блюда, производит расчет и уборку столов.

На предприятии работают 4 официанта 5-го разряда.

Режим работы официантов установлен с учетом производственно-трудовой деятельности предприятия. На проектируемом предприятии установлен ступенчатый график выхода на работу официантов. Продолжительность рабочей смены 9 часов 00 минут, начало рабочего дня за 1 часа до открытия торгового зала, 10:00 часов, окончание работы, час после закрытия торгового зала, в 23:00 часов

После закрытия предприятия официанты и уборщик производят тщательную уборку всех помещений, торговой группы.

График выхода официантов зала кафе представлен на рисунке 3.6.

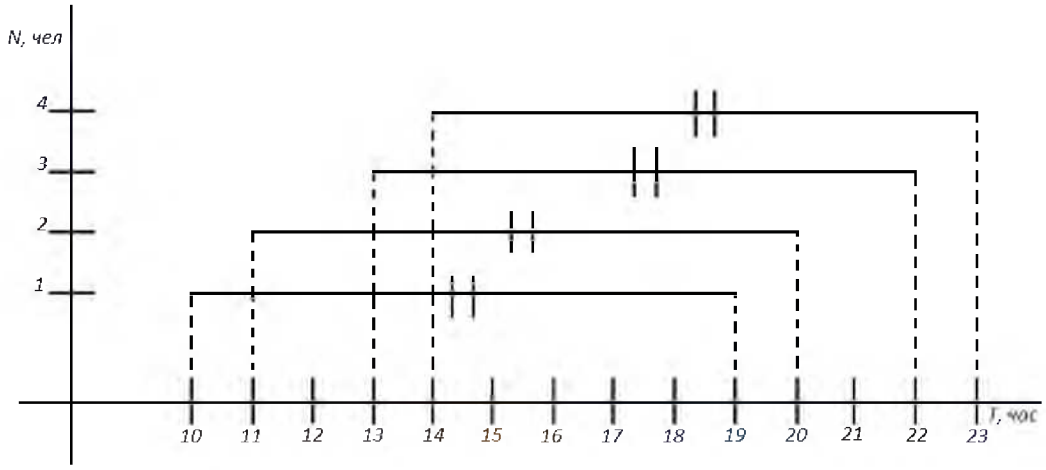

Рисунок 3.6- График выхода на работу официантов

3.4 Организация обслуживания

Концепция кафе марокканской кухни «Marrakesh» на 56 мест представляет собой пошаговую инструкцию по реализации идеи открытия данного предприятия.

Основными параметрам кафе являются:

- 56 посадочных места 16 столиков (8 двухместных, 12 четырехместных);
- пропускная способность в день 424 человека;
- режим работы кафе: с 11:00 до 22:00;

Форма обслуживания в кафе «Marrakesh» официантами по индивидуальному методу обслуживания.

Начинается обслуживание со встречи гостя. Гостей на входе встречает администратор, приветствует их, провожает за стол, предоставляем меню в открытом виде, предлагает алкогольные и прохладительные напитки. Затем после осуществления выбора блюд и напитков гостями, официант принимает заказ, внося наименования выбранных блюд и напитков в портативное электронное устройство, откуда они незамедлительно поступают на печатный принтер, установленный в холодном и горячем цехах, баре. Поблагодарив гостей за осуществленный выбор и проинформировав их о времени подаче блюд, официант удаляется, что бы гости насладились атмосферой заведения. По готовности блюд и напитков, официант приносит их гостям, обслуживая сначала детей, затем женщин и после мужчин, желает приятного аппетита. Использованную посуду официант забирает со стола, только после одобрения гостя, бокалы с вопросом «Повторить?». При желании гостя произвести расчет, официант интересуется, по какой системе он будет осуществляться (наличный или безналичный). Если гость желает рассчитаться наличным способом, ему предоставляется бронзовая турка с чеком внутри, если расчет осуществляется безналично официант предоставляет беспроводной банковский терминал и чек в бронзовой турке. После осуществления расчета, официант благодарит гостя.

Провожает гостей администратор, прощаясь и желая доброго дня, вечера или ночи.

Меню кафе «Marrakesh» представлено с приложении А, таблице А.4.

Карта вин и напитков представлена в приложении А, таблице А.5..

Фирменный стиль

Фирменный стиль предприятия является одним из первостепенных инструментов, за счет которого достигается определенный результат, поднимающий предприятие на новый уровень развития в условиях конкуренции. Он отображает в себе направленность предприятия и создает определенный образ, повышающий его авторитет в глазах, как партнеров, так и клиентов, позволяет идентифицировать стиль в конкретном предприятии.

Все работники торгового зала работают в униформе фирменного стиля с логотипом предприятия.

Официанты: блуза или рубашка сдержанных постельных тонов с логотипом предприятия, брюки темного цвета, фартук до колен, обувь закрытая, удобная без каблука темного цвета.

Бармен: футболка той же цветовой гаммы, что у официантов с логотипом предприятия, брюки темного цвета, фартук до колен, обувь закрытая, удобная без каблука темного цвета, голова покрыта шапкой в восточном стиле.

Администратор: платье с восточным орнаментом и логотипом предприятия до колен с закрытым декольте, обувь удобная, закрытая на каблуке или рубашка с восточным орнаментом и логотипом предприятия, брюки темного цвета, обувь без каблука.

Логотип кафе

Логотип - это своеобразный графический чип, в котором заложен максимум информации о заведении. Так как название кафе будет иметь «Marakesh» логотипом будет буквенная надпись кафе.

MARRAKESH

Интерьер кафе

От интерьера во многом зависит настроение посетителей, а также условия работы персонала, культура и качество обслуживания, то есть помимо эстетических функций он выполняет еще утилитарно-функциональные - обеспечивает оптимальные условия для обслуживания, создает комфорт.

Зал кафе - основное помещение предприятия, где обслуживают посетителей. Архитектурными и декоративными элементами, уютной, располагающей к отдыху обстановкой зал должен создавать определенное психологическое воздействие на посетителя. Гармоничное сочетание окраски стен, потолка, пола, цвета гардин, а также формы и цвета мебели, оригинальное

освещение – все внутреннее убранство зала должно вызывать у посетителей желание вновь побывать здесь. Комфорт зала – освещение, акустика, вентиляция, красиво сервированный стол, искусно сложенные салфетки, живые цветы на столах, негромкая музыка – создает у посетителей хорошее настроение, повышает аппетит.

Основное оборудование зала - столы обеденные, стулья, диваны, подсобные столы, сервант для хранения посуды и столового белья.

Прямоугольные столы расставлены у стен, они дополняются мягкими кожаными диванами, при помощи которых в зале выделены отдельные зоны. Круглые и квадратные столы обставлены компактными деревянными стульями с обтекаемыми округлыми формами спинок и сидений, они располагаются в середине зала. Столешницы выполнены из светлых пород древесины. Сидения выполнены из светлого дерева и отделаны темно-коричневой кожей. Стены кафе украшают картины с восточными рисунками, Окна украшают занавески легкие и яркие.

Свет обладает большим психологическим воздействием. Правильный выбор светильников, их формы, умелое использование различных типов освещения позволяет разнообразить интерьер. На проектируемом предприятии применяется смешанное освещение. В зале кафе используются светильники на три лампочки, а также рядом со столами на стенах небольшие изготовленные в том же стиле, что и люстры, светильники. Днем зал освещается естественным светом.

Стены примерно на всю высоту окрашены в теплый персиковый цвет. Для облицовки потолка используются двух уровневые навесные потолки, пол покрыт ламинатом.

Цветовая гамма зала выполнена в теплых тонах. Тон помещения движется от светлого (потолок) к темному (пол).

3.5 Прогрессивные технологии обслуживания

Одними из основных направлений развития прогрессивных технологий обслуживания в кафе является:

– организация обслуживания по системе кейтеринга;

– внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

3.5.1 Организация обслуживания по системе кейтеринг

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

Применяют следующие виды кейтеринга:

- организация выездного обслуживания в помещении;

Организация выездного обслуживания в помещении заключается в том, что заказчику сервисных услуг (фирме) предлагают оборудованные помещения (аванзал, банкетный зал) для проведения различных мероприятий. Данный вид

обслуживания похож на традиционное обслуживание в предприятии общественного питания, отличается от него тем, что мероприятие проходит на территории, выбранной заказчиком. Преимущество данного вида кейтеринга – экономия времени для подготовки выездного мероприятия, а недостаток – большие издержки по оплате лизинга (помещения, оборудования), страховки, накладных и производственных расходов.

К данному виду кейтеринга также относят социальный и VIP-кейтеринг. Отличительная особенность социального кейтеринга – процесс приготовления блюд происходит на территории и оборудовании заказчика и под его контролем. Преимущество социального кейтеринга – небольшие накладные расходы и отсутствие расходов на оборудование. Предприятие общественного питания может представить заказчику отдельные предметы для сервировки и аксессуары для придания элегантности столу. VIP-кейтеринг предусматривает выездное обслуживание с привлечением высококвалифицированных повара и официанта. В помещении заказчика и под его наблюдением осуществляется полный цикл обработки продуктов и приготовление блюд.

3.5.2 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.

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.

Внешний мерчандайзинг заключается в использовании рекламы, внешних купонов, специальных ньюс-релизов.

На проектируемом предприятии работают внутренние приемы мерчандайзинга. Все блюда в меню оригинальные и подаются с нестандартным оформлением.

Также планируется применять внешний мерчандайзинг который будет заключаться в распространении рекламных листовок, купонов в местах массового скопления людей.

3.6 Продвижение кафе

Продвижение продукции и услуг - важнейшая составная часть комплекса мероприятий, направленных на информирование, убеждение и напоминание потребителю о своем существовании, о своих услугах, образах, коммерческих предложениях.

Все мероприятия, проводимые в кафе и за его стенами, должны быть направлены на привлечение определенной категории потребителей.

3.6.1 Методы продвижения предприятия

Задействованы в продвижении предприятия стимулирование сбыта, личные продажи и прямой маркетинг, связи с общественностью и реклама.

Стимулированию сбыта задействованы промо акции, презентации, специальные мероприятия – праздники, выставки, ярмарки, корпоративные мероприятия, скидки.

Из маркетинга задействовано:

- база данных являющиеся платформой для взаимодействия с потребителем;
- адресная рассылка, преимуществами которой являются избирательность аудитории, гибкость, отсутствие рекламы конкурентов, личный характер;
- безадресная рассылка – информирование всех потенциальных потребителей с помощью почтовой, e-mail- или sms- рассылки (такие рассылки могут быть эффективными при донесении определенной информации в районе, население которого является целевой аудиторией предприятия);
- интернет-маркетинг – позволяет предоставлять полную информацию о предприятии, налаживать обратную связь с потребителями и организовывать возможность электронных платежей (сайт кафе);
- реклама –позволит узнать о кафе по средством телевидения и радио (подается реклама на ТВ и радио (участие в радиовещательных программах)

3.6.2 Реклама кафе

В общественном питании реклама обладает целым рядом специфических особенностей. Это, прежде всего информация о месте расположения предприятия, об услугах, оказываемых им. Реклама должна способствовать привлечению потенциальных потребителей в предприятие, создание положительного мнения об этом предприятии.

Наиболее распространенным средством уличной рекламы является вывеска, которая знакомит посетителя с типом предприятия, его специализацией. В проектируемом кафе на фасаде здания будет установлена динамическая рекламная установка, эффект мелькающего огня привлекает внимание прохожих, выделяет предприятие из окружающей среды.

Рекламные щиты, установленные в непосредственной близости от кафе, информируют потребителей о новых блюдах, о введении дополнительных услуг, о проведении дегустаций и т.д.

Заказ буклетов в типографии так же будет служить средством рекламы, буклеты содержат информацию о кафе, данные буклеты рассылаются в офисы, организации, которые находятся неподалеку от кафе.

Меню предприятия само по себе служит средством рекламы. Красиво оформленное меню с четко напечатанными названиями блюд и ценами свидетельствует о высоком уровне обслуживания в кафе. На обложках меню помимо эмблемы кафе помещают фотографии фирменных блюд. На всех элементах сервировки столов будут находиться эмблемы кафе: тарелки, приборы дл специй, вазы с цветами. Эти вещицы – знаки внимания к потребителю – лишний раз напомнят о кафе фирменной эмблемой и приглашением снова прийти в кафе пообедать.

Оперативное средство рекламирования – радио и телереклама. По телевидению будут рекламироваться блюда из полезных продуктов, демонстрироваться способы их приготовления. Телерепортаж будет передаваться из кафе, при этом особое внимание будет обращено на интерьер предприятия, особенности обслуживания, приготовления блюд и т.д.

Лучшей рекламой проектируемого кафе будет служить отличное качество блюд и высокая культура обслуживания. Эти средства не требуют дополнительных расходов, а эффективность их высокая.

Как дополнительное средство рекламы у кафе будет разработан свой веб-сайт в котором будет виртуальный путеводитель, так же представлено меню с действующими ценами на данный момент, меню будет анимировано.

Еще на данном сайте владелец дисконтной карты данного кафе сможет заказать обед онлайн или ужин онлайн, при этом получив бонус скидку в 20%.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе написания выпускной бакалаврской работы было разработано кафе марокканской кухни на 56 мест.

Расчеты производственных помещений осуществлялись на основании дневной производственной программы.

Произведены расчеты складской группы помещений, определены площади и подобрано производственное немеханическое секционное модулированное оборудование блока охлаждаемых камер, кладовой сухих продуктов.

Определены площади заготовочных цехов (мясо-рыбного, овощного), подобрано необходимое механическое и немеханическое оборудование для осуществления механической обработки сырья и производства полуфабрикатов, рассчитана численность работников данных цехов.

Определены площади доготовочных цехов (горячего, холодного и мучного), подобрано соответствующее тепловое, механическое и немеханическое оборудование для осуществления тепловой обработки полуфабрикатов и сырья, приготовления пищи и порционирования.

Расчеты других производственных помещений произведены исходя из производственной программы предприятия и количества посетителей за день.

В организационном разделе представлено описание инфрастуктуры производства, организация производства, описаны рабочие места в цехах, дана характеристика формы обслуживания, описаны прогрессивные технологии обслуживания.

В научно-исследовательском разделе разработано новое фирменное блюдо «Кус-кус с овощами». На блюдо разработана технологическая карта, составлена схема технологического процесса производства блюда, проработан и описан контроль качества разработанного блюда, рассчитана его пищевая и энергетическая ценность, разработана нормативно-технологическая документация в форме технико-технологической карты.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» [Электронный ресурс] : утв. решением Комиссии Таможенного союза Евразийского экономического сообщества от 09.12.2011 N 880// Справочная правовая система «Консультант плюс». - Режим доступа : http://www.consultant.ru.

2. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. - Введ. 01.01.2016 - Москва : Стандартинформ, 2015. - 11 с.

3. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. - Введ. 01.01.2016. - Москва : Стандартинформ, 2015. - 10 с.

4. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. - Введ. 01.01.2015. - Москва : Стандартинформ, 2014. - 11 с.

5. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 01.01.2016. - Москва : Стандартинформ, 2015. - 15 с.

6. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. - Введ. 01.01.2015. - Москва : Стандартинформ, 2014. - 15 с.

7. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. - Введ. 01.01.2015. - Москва : Стандартинформ, 2014. - 15 с.

8. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. - Введ. 01.01.2015. - Москва : Стандартинформ, 2014. - 14 с.

9. 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. - Москва: Минздрав России, 2003. - 24 с.

10. СанПиН 2.3.2.1324 - 03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов : санитар. - эпидемиол. правила и нормативы. - Москва : Минздрав России, 2002. - 24 с.

11. СНиП 11-Л. 8-71 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. - Взамен СН408 - 70; введ. 01.01.72. - Москва : Изд-во стандартов, 1972. - 31 с.

12. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для вузов / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. - Москва : Магистр, 2008. - 557 с.

13. Капелюк З. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях торговли и общественного питания : курс лекций : учеб. пособие для вузов / З. А. Капелюк. - Москва : Омега - Л,2006. - 222 с.

14. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». - Москва : Торговый дизайн, 2014. - 135 с.

15. Коэффициенты трудоемкости блюд : справочник / Краснояр. гос. торг.-эконом. ин.-т ; сост. Е. О. Никулина, Г. В. Иванова. Красноярск, 2006. - 86 с.

16. Ловачева В. Н. Стандартизация и контроль качества продукции. Обществ. питания : учеб. пособие для вузов по спец. «Технология продукции обществ. питания» / В. Н. Ловачева, - Москва : Экономика, 1990. - 239 с.

17. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. - 2-е изд. - Москва : Проспект, 2004. - 392 с.

18. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова. - Мсква : Колос, 2006. - 247 с.

19. Никулина Е. О. Основные этапы дипломного проектирования предприятий общественного питания : учеб.-практ. пособие / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова ; Краснояр. гос. торг.-эконом. ин-т. - Красноярск, 2010. - 124 с.

20. Оборудование для предприятий общепита и торговли. Каталог товаров // Союзторгзаказ. - 2002. - 4кв. - С.1-58.

21. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова [и др.] ; Краснояр. тог.-эконом. ин-т. - 2-е изд., перераб. и доп. - Красноярск, 2009, - 76 с.

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

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

24. Производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий : Санитарные правила и нормы. - Москва : ГОСКОМСАНЭПИДНАДЗОР России, 1996. - 64 с.

25. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе: каталог_Tab_ф_. - Москва : Компания деловая Русь, 2012 - 128 с.

26. Профессиональные стандарты индустрии питания / Федерация Рестораторов и Отельеров. - Москва : Ресторанные ведомости, 2009. - 512 с.

27. Сборник нормативных и технический документов, регламентирующих производство кулинарной продукции: IVчасть / Министерство экономического развития и торговли РФ; ред. В. Т. Лапшина. - 2-е изд., изм. и до. - Москва : Хлебпродинформ, 2003. - 672 с.

28. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч.1 / под ред. Ф. Л. Марчука. - Москва : Пчелка,1994. - 621 с.

29. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч.2 / под ред. Н. А. Луния. - Москва : Хлебпродинформ, 1997. - 558 с.

30. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : нормативно-технический материал / сост. Л. Е. Голунова, М. Т. Лабзина. - Изд. 15-е, испр. и доп. - Санкт-Петербург : Профи, 2011. - 771 с.

31. Сборник рецептур блюд зарубежной кухни: нормативный документ / А. И. Тютюнник [и др.]; под А. Т. Васюковой. - Москва : Дашков и К°, 2013. - 814 с.

32. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания / сост. а. В. Павлов. - Санкт-Петербург : Профикс, 2003. - 296 с.

33. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. - Санкт-Петербург : Гидрометеоиздат, 1998. - 296 с.

34. Сборник технических нормативов. Сборник рецептур на продукцию общественного питания / сост. М. П. Могильный. - Москва : ДеЛи плюс, 2011. - 1008 с.

35. Справочник по товароведению продовольственных товаров / Т. Г. Родина [и др.]. - Москва : КолосС, 2003. - 608 с.

36. Справочник руководителя предприятия общественного питания / А. П. Андронов [и др.]. - Москва : Легкая и пищевая пром-ть, 2000. - 664 с.

37. Таблица химического состава и калорийности российских продуктов питания : справочник / под ред. И. М. Скурихин, В. А. Тутельяна. - Москва : ДеЛи принт, 2008. - 276 с.

38. Технология продукции общественного питания : учебник / под ред. А. И. Мглинца. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2010. - 736 с.

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

40. Ястина Г. М. Проектирование предприятий общественного питания с основами AutoCAD / Г. М. Ястина, С. В. Несмелова. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2012. - 288 с.

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

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Т. Л. Камоза
(подпись) (инициалы, фамилия)
«20» 06 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

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

19.03.04.01 «Технология и организация ресторанного дела»
профиль

Проект кафе марокканской кухни на 56 мест
тема

Руководитель	21.06.17г. _____ подпись, дата	профессор, д-р тех. наук должность, ученая степень	Е. А. Струпан инициалы, фамилия
Выпускник	20.06.17 _____ подпись, дата	ТОП 12-1 группа	В. А. Калеева инициалы, фамилия
Нормоконтролер	21.06.17 _____ подпись, дата		Е. А. Струпан инициалы, фамилия

Красноярск 2017