

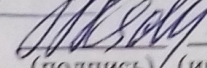
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т.Л. Камоза
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 4 » 06 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

код и направление подготовки

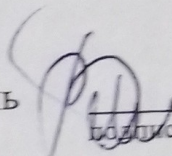
19.03.04.01 «Технология организации ресторанного дела»

профиль направления подготовки

Проект кафе рыбной кухни «Fish-house» на 55 места

тема

Руководитель

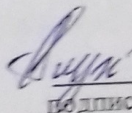
 17.06.16
подпись, дата

доцент, с-х наук
должность, ученая степень

Г.В. Иванова

инициалы, фамилия

Выпускник

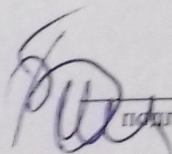
 17.06.16.
подпись, дата

ИТ-12-2
группа

О.Ю. Глухоманова

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 17.06.16
подпись, дата

Г.В.Иванова

инициалы, фамилия

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Технико- экономическое обоснование.....	5
1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия.....	5
1.2 Расчет пропускной способности предприятия, обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и формы обслуживания.....	7
1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся	8
1.4 Расчет дневной производственной программы.....	9
1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки.....	11
2 Технологический раздел.....	12
2.1 Составление производственной программы предприятия.....	12
2.2 Расчет складских помещений.....	16
2.3 Расчет овощного цеха.....	21
2.4 Расчет мясо-рыбного цеха.....	30
2.5 Расчёт горячего цеха.....	34
2.6 Расчет холодного цеха.....	48
2.7 Расчёт цеха по производству пиццы.....	53
2.8 Расчет моечных столовой и кухонной посуды.....	64
2.9 Расчёт торговой группы помещений.....	67
2.10 Экспликация помещений.....	67
3 Организационный раздел.....	69
3.1 Организация работы производства.....	69
3.2 Организация обслуживания	73
4 Научный раздел.....	77
4.1 Характеристика сырья, используемого при приготовлении фирменного блюда.....	77
4.2 Разработка технологической карты фирменного блюда.....	78
4.3 Составление схемы технологического процесса производства фирменного блюда.....	81
4.4 Контроль качества разработанного фирменного блюда.....	81
4.5 Расчет пищевой и энергетической ценности фирменного блюда....	85
4.6 Разработка нормативной документации на фирменное блюдо.....	85
Заключение.....	86
Библиографический список.....	87
Приложение А Расчет сырья и покупных товаров.....	90
Приложение Б Расчет технологического оборудования.....	96
Приложение В Карта вин	105
Приложение Г Акт отработки рецептуры фирменного блюда и технологи приготовления.....	107

Приложение Д Технологическая схема приготовления фирменного блюда «Карнавальная традиция».....	109
Приложение Е Дегустационный лист.....	110
Приложение Ж Расчет пищевой ценности фирменного блюда.....	113
Приложение И Техничко-технологическая карта.....	116

1. Технико-экономическое обоснование

1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия

Район, в котором предполагается проектировать кафе рыбной кухни fish-house на 55 мест, расположен в городе Красноярске, по улице 9 Мая, район Советский и имеет удобную транспортную развязку. Основной причиной проектирования кафе в данном районе является то, что Советский район активно развивается, в нем проживает большое количество семей со средним и высоким уровнем дохода. Проектируемое кафе рыбной кухни fish-house на 55 мест будет располагаться напротив ТРЦ «Планета», это связано с большой проходимостью. Заведение будет находиться в отдельно стоящем здании, недалеко от магистрали. Недалеко от предполагаемого места застройки находятся жилые дома, Ледовый дворец, где люди отдыхают всей семьей, офисные здания.

Удобная парковка и близкое нахождение нескольких автобусных остановок также привлечет потребителей. Место застройки оснащено всеми коммуникациями: электричеством, водоснабжением, канализацией.

Проектируемое предприятие будут посещать жители и гости города, а так же рабочие и служащие из близлежащих учреждений. Основные гости кафе - люди, живущие в Советском районе. Уровень дохода у посетителей – средний. В кафе можно приходить всей семьей для приятного времяпровождения.

Расчет потенциального контингента потребителей представлен в таблице 1.1.

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

Наименование объектов в радиусе 500м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов
Ледовый дворец «Арена-Север»	ул. 9 Мая, д. 74	63	10:00 – 20:00	-
Сибирский комплекс перевода и обучения «Сибиря»	ул. Авиаторов, д. 68	48	10:00 – 22:00	-
Центр развития ребенка «Орлята»	ул. Авиаторов, д. 66	18	07:30 - 19:30	-
Детский досуговый центр «Сибирята»	ул. Авиаторов, д. 66	16	07:30 - 19:30	-
Центр развития детей «Почемучки»	ул. Алексеева, д. 22	19	07:30 – 20:00	-
Центр образовательных услуг «Эрудиция»	ул. Алексеева, д. 22	23	10:00 – 20:00	-

Окончание таблицы 1.1

Наименование объектов в радиусе 500м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов
ТРЦ «Планета»	ул. 9 Мая, д. 77	4118	10:00 – 24:00	-
Бизнес-отель	ул. Авиаторов, д. 64	650	0:00 – 24,00	-
Жилой массив	Ул. 9 Мая, Авиаторов, Алексеева	9500	-	-
Итого		14455		

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
Столовая «Поварешка»	ул. 9 Мая, д. 74	70	09:00 – 21:00	Самообслуживание	С полным производственным циклом
Пиццерия «Cheez»	ул. 9 Мая, д. 79	20	10:00 – 21:00	Самообслуживание	С полным производственным циклом
Предприятие быстрого питания «KFC»	ул. 9 Мая, д. 77	54	10:00 – 22:00	Частичное самообслуживание	С полным производственным циклом
Кафе быстрого обслуживания «Американо»	ул. 9 Мая, д. 77	32	10:00 – 22:00	Частичное самообслуживание	С полным производственным циклом
Кафе «Блиномания»	ул. 9 Мая, д. 77	18	10:00 – 22:00	Частичное самообслуживание	С полным производственным циклом
Кулинария «Кекс и крендель»	ул. 9 Мая, д. 77	6	10:00 – 22:00	Частичное самообслуживание	Торговое
Предприятие быстрого питания «Обжорный ряд»	ул. 9 Мая, д. 77	34	10:00 – 22:00	Частичное самообслуживание	С полным производственным циклом
Японский ресторан «Планета суши»	ул. 9 Мая, д. 77	42	12:00 – 24:00	Обслуживание официантами	С полным производственным циклом
Итого		276			

1.2 Расчет пропускной способности предприятия

Пропускная способность предприятия определяется количеством мест в зале.

Общую потребность города в предприятиях общественного питания определяем в соответствии с нормативами развития сети общественных питания на 1000 человек. Расчет ведется по формуле

$$P = N \times P_n / 1000, \quad (1.1)$$

где P – необходимое количество мест;

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

P_n – норма мест на 1000 человек [18].

$$P = 14455 \times 28 / 1000 = 405 \text{ (мест)}$$

По данным таблицы 1.2 определяем степень обеспеченности местами в общедоступной сети по формуле

$$C = P_{\phi} / P \times 100, \quad (1.2)$$

где P_{ϕ} – фактическое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания;

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

$$C = 276 / 405 \times 100 = 68,2 \text{ (\%)}$$

$$C = (276 + 55) / 405 \times 100 = 81,7 \text{ (\%)}$$

Таким образом, проектируемый район обеспечен предприятиями общественного питания на 68,2 %, строительство проектируемого предприятия общественного питания увеличит обеспеченность района на до 81,7 %.

Произведенные расчеты показывают целесообразность строительства кафе рыбной кухни fish-house на 55 мест в данном районе города Красноярска.

Учитывая плотность потенциальных потребителей, целесообразно проектирование предприятие общественного питания, способного предоставить как полноценное питание, так и организацию культурного отдыха в свободное от работы время.

1.2 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся

Проектируемое предприятие имеет полный производственный цикл. Форма обслуживания в кафе - официантами. В предприятии предлагается широкий ассортимент блюд - холодные закуски, вторые блюда, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные изделия. Кафе рыбной кухни на

55 мест планирует работать с 11.00 ч до 22.00 ч с перерывом с 15.00-16.00ч.

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

Количество потребителей определяем 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, определяем по формуле

$$N_r = \frac{P \times f \times X}{100\%}, \quad (1.3)$$

где N_r – количество человек, обслуживаемых за 1 час работы предприятия;

P – количество мест в зале;

f – оборачиваемость места в течении данного часа; [18]

X – процент загрузки зала в данный час.[18]

Таблица 1.3 – График загрузки зала кафе рыбной кухни на 55 мест

Часы работы	Оборачиваемость мест в зале	Процент загрузки зала, % X	Количество потребителей за час работы
11-12	1,5	40	33
12-13	1,5	90	74
13-14	1,5	90	74
14-15	1,5	100	83
Итого			264
15-16	перерыв		
16-17	1,5	90	74
17-18	1,5	50	41
18-19	1,5	30	25
19-20	0,5	60	17
20-21	0,5	90	25
21-22	0,5	90	25
Итого			471

Таким образом, количество посетителей за день в кафе составляет 471 человек.

1.3 Расчёт дневной производственной программы

Исходными данными для расчёта дневной производственной программы являются количество потребителей и коэффициент потребления блюд. Общее количество блюд определяется по формуле

$$Q=N*m, \quad (1.4)$$

где Q – плановое количество блюд, реализуемых в час в торговом зале;

N – количество посетителей за день;

m – коэффициент потребления блюд; [18]

$$Q = 471 \times 2.5 = 1179 \text{ блюд}$$

где Q - плановое количество блюд, реализуемых в час в торговом зале;

m -расчетная норма потребления блюд (сумма коэффициентов потребления холодных блюд, супов, вторых блюд, сладких блюд).

Расчет количества блюд по группам для кафе представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4 - Расчет количества по группам блюд для кафе

Блюда	От общего количества блюд, %	От данной группы блюд, %	Количество блюд
Холодные блюда	18	100	209
-рыбные		15	30
-из морепродуктов		5	10
-салаты с добавлением рыбы и морепродуктов		70	146
Кисломолочные продукты		10	20
Супы заправочные	7	100	79
Вторые горячие блюда	43	100	513
-рыбные натуральные		70	360
-рыбные рубленые		10	51
-морепродукты		20	102
Сладкие блюда	16	100	189
Горячие напитки	16	100	189
Итого	100		1179

Следовательно, общее количество блюд, реализуемых через зал кафе, составляет 1179 блюд.

1.4 Определение источников продовольственного снабжения сырьём, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки

Исходя из планируемого месторасположения проектируемого предприятия, определяем наиболее удобно расположенные источники снабжения в таблице 1.6

Таблица 1.6 - Источники продовольственного снабжения проектируемого предприятия общественного питания

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров и полуфабрикатов	Частота завоза
ООО «Делси», ООО «Владелита»	Рыба, морепродукты	2 раза в неделю
ООО «Акварин», ООО «Феникс»	Алкогольная продукция	1-2 раза в неделю
ОАО «Красноярский хлеб»	Хлеб	1 раз в день

Окончание таблицы 1.6

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров и полуфабрикатов	Частота завоза
ОАО «МИЛКО» молочный комбинат	Молоко, сметана, сливки, масло сливочное	1 раз в день
ИП Гуртовой Владимир Владимирович	Бакалея: крупы, сухофрукты, макароны, сахар, соль и т.п.	1 раз в неделю
ООО «Римский дом»	Чай, кофе	1 раз в неделю
ИП Сацук «Добрыня»	Мороженое, замороженные ягоды	2 раза в неделю
ООО «Изюминка»	Овощи, фрукты, зелень	3 раза в неделю
ОАО «Живое пиво БирСиб»	Пиво	1-2 раза в неделю
ОАО «Командор»	Минеральная вода, соки, фруктовая вода, гастрономия	1-2 раза в неделю
ОАО «Первоцвет»	Мед, кедровые орехи	1 раз в неделю
ОАО «Красноярская птицефабрика»	Яйца	3 раза в неделю
ООО «Изобилие»	Грибы	2 раза в неделю
ООО «Командор»	Сушеные фрукты, ягоды	1 раз в неделю
ЗАО «Краскон»	Кондитерские изделия	3 раза в неделю

3 Организационный раздел

3.1 Организация работы производства

В проектируемом предприятии применяется безцеховая структура производства с условным выделением цехов для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья и способам кулинарной обработки. Объём выполняемых работ устанавливается заведующим производством в целом для всего производства. Для производства продукции, реализуемой в ресторане, организуются заготовочные (овощной, мясо-рыбный), доготовочные (горячий и холодный) и цех производства пиццы. Кроме цехов на производстве имеются вспомогательные помещения: помещение для резки хлеба, моечные столовой и кухонной посуды.

На предприятии организуются универсальные рабочие места, позволяющие осуществлять несколько неоднородных технологических операций.

Организация работы складского хозяйства

Складские помещения в предприятии служат для приемки и кратковременного хранения продуктов, сырья и полуфабрикатов. Складские помещения занимают 15-20% общей площади.

Так как предприятие работает на сырье, спроектированы следующие охлаждаемые камеры: мясо-рыбная, молочно-жировая, для хранения фруктов, напитков и зелени, а также неохлаждаемые: кладовая сухих продуктов, овощей, вино-водочных изделий. При планировке складских помещений были учтены определенные объемно - планировочные и санитарно - гигиенические требования.

При размещении товаров на хранение предприятие руководствуется определенными правилами, основанными на принципах безопасности, совместимости и эффективности. Правила товарного соседства устанавливают требования к хранению товаров с одинаковым режимом хранения.

Хранение продуктов вне зоны складских помещений (в коридорах, на разгрузочной площадке, на открытом воздухе) категорически запрещено.

На предприятии существует несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов:

- стеллажный – продукция хранится на полках, стеллажах;
- ящичный – продукция хранится в коробках (плоды, овощи, яйца);
- штабельный – продукция хранится на подтоварниках;

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

ассортименту, массе и качеству.

Организация работы овощного цеха

Цех имеет удобную взаимосвязь с холодным и горячим цехами, в которых завершается технологический процесс выпуска готовой продукции.

Рабочие места в цехе располагаются по ходу технологического процесса. В соответствии с технологическим процессом в цехе организованы следующие рабочие места:

1. По очистке картофеля и корнеплодов, доочистки и промывания их. Здесь установлена моечная ванна ВМ-1/580, установлена картофелечистка PSP-700, стол для доочистки картофеля СПК из нержавеющей стали с углублениями для очищенного картофеля и двумя желобковыми отверстиями: слева - для очищенного картофеля, справа для отходов, а также необходимый инвентарь (тара для очищенных овощей и отходов, желобковый нож).

2. По очистке лука репчатого, чеснока, сезонных овощей, обработки зелени, грибов, фруктов, ягод. Установлен стол производственный со встроенной моечной ванной СМВ-СМ. Над этим рабочим местом установлено местное вытяжное устройство.

3. По нарезке овощей и картофеля, оборудованное производственным столом СПСМ - 1, овощерезкой СЛ-20 и необходимым инвентарём.

Так же в овощном цехе предусмотрен стеллаж производственный передвижной СПС-1, подтоварник металлический ПТ-1А, раковина производственная для мытья рук.

В цехе работает изготовитель полуфабрикатов из овощей 3 разряда, работающий с 09.00 до 18.00 часов с учетом обеденного перерыва.

Организация работы мясо - рыбного цеха

Согласно санитарным требованиям в мясо-рыбном цехе предусматривается обработка мяса, субпродуктов, птицы, рыбы и приготовление полуфабрикатов из них.

В цехе организовано четыре рабочих места:

1. По обработке мяса, субпродуктов и приготовления полуфабрикатов из них. Установлен стол производственный секционный модулированный СПСМ-1 с мясорыхлителем Starfood MTS 737 на подставке, а также установлена ванна для промывания мяса, птицы, субпродуктов ВМ-1/580,.

2. По обработке рыбы и приготовления полуфабрикатов из нее. Установлен стол производственный секционный модулированный СПСМ-1, установлена ванна для оттаивания и промывания рыбы ВМ-1/580,.

3. По обработке птицы, субпродуктов из птицы и приготовления полуфабрикатов из них. Установлен стол производственный секционный модулированный СПСМ-1, стеллаж производственный стационарный СПС-2.

4. По приготовлению рубленых полуфабрикатов. Оснащено мясорубкой МЕМ-12Е на подставке СП 111/500. Формование рубленых изделий осуществляется на соответствующих рабочих местах по обработке мяса, птицы, рыбы.

Кроме того, для хранения сырья предусмотрен холодильный шкаф COMESA UNIC-300 RF 1PS, а также раковина для мытья рук.

В мясо-рыбном цехе работает один повар 3 разряда с 09.00 до 18.00 часов с учетом обеденного перерыва.

Организация работы горячего цеха

Горячий цех, организованный в проектируемом предприятии, предназначен для изготовления пищи и разнообразной кулинарной продукции.

В горячем цехе условное разделение на суповое отделение – приготовление бульонов и супов, и соусное отделение – приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков. Кроме того, в горячем цехе осуществляется тепловая обработка продуктов для приготовления холодных и сладких блюд. Рабочие места организуют с учётом возможности выполнения поварами на них нескольких операций.

В цехе установлено тепловое, механическое, холодильное и вспомогательное оборудование.

Технологическое оборудование в горячем цехе секционное модулированное, расположено пристенно-островным способом. В островную линию, предназначенную для тепловой обработки и приготовления супов, блюд из полуфабрикатов из мяса, рыбы, птицы, овощей, а также для приготовления гарниров и соусов в наплитной посуде, установлена плита электрическая ЭП-2ЖШ, сковорода стационарная СЭСМ-0,3, пароконвектомат ПКА 6-1/1ПП2, кипяtilьник URВ 0020, столы производственные СПСМ-1.

В пристенные линии установлено вспомогательное оборудование, включающее секцию - стол со встроенной ванной СМВ-СМ.

Кроме того, в цехе установлен стеллаж передвижной СПП, Ванна-рукомойник ВР-500. Для хранения скоропортящихся продуктов, используемых для приготовления блюд, принят к установке шкаф холодильный ШХ-0,40М.

Режим работы цеха с 09.00 до 23.00 часа, в цехе работает два повара – 5 и 4 разряда по 9 часов, с учетом перерыва.

Организация работы холодного цеха

Холодный цех предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд, закусок и холодных сладких блюд и напитков. В ассортимент продукции холодного цеха входят холодные закуски, гастрономические изделия (мясные, рыбные), салаты, а также холодные сладкие блюда, холодные напитки.

В холодном цехе предусмотрены следующие рабочие места:

1. По нарезке сырых и вареных овощей, заправки, порционирования и

оформления салатов. Установлен стол производственный СПСМ-1, ванна моечная ВМ-1 для промывания овощей. Нарезают сырые и вареные овощи на одном производственном столе, применяя разные разделочные доски с маркировкой «ОС» или «ОВ» и ножи поварской тройки.

2. По нарезке гастрономических рыбных и мясных продуктов, канapé, порционирования и оформления блюд. Установлен производственный стол СПСМ-1, слайсер HBS-220A для нарезки гастрономии.

3. По приготовлению и порционированию сладких блюд и напитков. Установлен стол CGCV-1 с миксером для коктейлей BMS 1R, различная посуда и инвентарь.

Холодный цех оснащен холодным оборудованием UNIC-500 RF 1PS ванной рукомыником ВР-500, стеллажом передвижным СПП.

Режим работы цеха с 09.00 до 23.00 часа, в нем работает два повара – 5 и 4 разряда по 9 часов с учетом перерыва.

Организация работы цеха по производству пиццы

Цех по производству пиццы расположен в блоке доготовочных производственных помещений, смежных с раздаточной. Цех производит пиццу как для зала ресторана, так и для реализации в отправку по предварительному заказу.

Технологический процесс изготовления пиццы предполагает: хранение и подготовку сырья (просеивание муки, натирание сыра), подготовку яиц; приготовление и замес теста; приготовление краста (основа для пиццы), приготовление начинок для пиццы, формование и выпечку пиццы, кратковременное хранение изделий. В цехе для производства пиццы предусмотрены следующие помещения:

1. Кладовая суточного запаса сырья, подготовки сырья, просеивания муки, в этом помещении установлено оборудование: стол со встроенной моечной ванной СМВСМ, просеиватель муки «Каскад», шкаф холодильный UNIC-500 RF-1PS, весы настольные ВНЦ-2, подтоварник ПТ, Стеллаж СТК, стол производственный СП-600/600 с сыротёркой INOX

2. Помещение для обработки яиц, где установлены: ванна моечная четырёхсекционная для санитарной обработки яиц ВМНя, стол производственный СПСМ-1 с овоскопом ПКЯ-10, для проверки яиц. Из инвентаря используются решетчатые металлические корзины, волосяные щетки.

3. Помещение основного производства для замеса теста, разделки и выпечки изделий, в котором организованы следующие рабочие места:

- по замесу теста, с установленной тестомесильной машиной GAM S-40-2S;

-по приготовлению краста с помощью пресса для пиццы SPZ50, установленного на производственном столе СПСМ-1;

- по приготовлению начинок, на столе производственном СПСМ – 1 и, плите электрической ПЭ-0,17 СП;

-по формованию и компоновке пиццу начинкой, используя стол для

пиццы FORCAR PZ TN33 с охлаждаемым объёмом и гастроремкостями для хранения полуфабрикатов для начинки пиццы. Транспортируются полуфабрикаты пиццы для выпечки с помощью стеллажа передвижного СП-125;

- по выпечке пиццы, в двухкамерной подовой печи MS 66TR 400, здесь же установлены стеллаж передвижной СП-125 и стол СПСМ-1 с тепловой витриной Convito RTR-108L для временного хранения пиццы до подачи.

4. Помещение для приёма заказов и выдачи пиццы в отправку, в нём установлены: стеллаж передвижной СП – 125, стеллаж стационарный СТК, стол конторский.

5. Помещение мойки инвентаря, в нём установлены: ванна моечная ВМ– 2, два стеллажа СПС – 2.

В цехе по производству пиццы работает два пиццмейкера 4 разряда по ступенчатому графику выхода на работу, цех работает с 09.00 до 23.00 часов.

3.2 Организация обслуживания

Проектируемое предприятие кроме функции производства продукции выполняет функцию обслуживания потребителей, то есть осуществление реализации продукции и организация её потребления. В условиях конкурентной борьбы предприятий общественного питания большое значение имеет высокая культура обслуживания.

Культура обслуживания - один из основных критериев в оценке деятельности работников проектируемого предприятия. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относят наличие современной материально-технической базы, объём, виды и характер предоставляемых услуг, ассортимент выпускаемой продукции, внедрение прогрессивных методов и форм обслуживания, уровень рекламно - информационной работы, профессиональное мастерство работников, санитарное состояние помещений, степень комфорта и уют зала.

Повышения качества обслуживания способствует увеличению количества потребителей, росту товарооборота, повышению рентабельности предприятий.

В проектируемом кафе предполагается проведение тематических вечеринок для организации досуга посетителей. Для облегчения поиска необходимого образа при ресторане организован комплекс проката костюмов, где можно подобрать костюм и нанести соответствующий макияж или грим.

Интерьер предприятия

Посещая предприятие общественного питания – первое, на что обращает внимание гость-это интерьер. Ещё до оценки уровня квалификации обслуживающего персонала и качества кулинарного мастерства повара посетитель получает необходимый настрой благодаря удачно подобранному интерьеру.

Интерьер проектируемого кафе относится к статической группе. Этот тип интерьера используют для предприятий общественного питания, которые расположены в городской черте или имеют в своем оформлении национальный колорит.

Пространство кафе зонировано с помощью подиумов по периметру зала с расположенными на них обеденными столами. В зале установлена сцена и выделена площадка для танцев. Задняя стена оформлена декоративной пузырьковой панелью в виде аквариума с подсветкой, меняющейся по запланированному сценарию, в соответствии с играющей музыкой. Таким образом достигается эффект поющего фонтана. Стены заведения оформлены с проступающей кладкой, На потолках натяжные потолки, отражающие изображения на стенах в перспективе, что образно увеличивает панораму и усиливает впечатления. Пол зала застелен покрытием с 3D эффектом, изображения водной глади, а полы подиумов выстланы красно-коричневыми ковровыми дорожками с фигурным орнаментом.

Столы и стулья простой формы, но прочные и добротные из массива сосны, стулья покрыты пёстрыми чехлами, столы застелены скатертями с клетчатым рисунком в терракотово-коричневых тонах. В различных частях зала расставлены крупные цветы в напольных и настенных горшках.

В зале применяется общее искусственное и естественное освещение. Светильники стилизованы под канделябры. Естественное освещение достигается за счёт больших оконных проёмов.

Реклама предприятия. Мерчандайзинг

В условиях конкурентного рынка и широкой дифференциации продукции роль рекламы возрастает.

Цель рекламы – с минимальными затратами донести информацию об услуге до максимального числа потенциальных потребителей, повысить полезность этой услуги в глазах клиента.

В качестве внешней рекламы, рассчитанной на всё население, будут использоваться такие средства, как вывеска, тротуарные стенды, визитные карточки в сборных визитных буклетах и стойках, в расположенных рядом торговых комплексах и административных учреждениях, бегущая строка в транспорте.

Большую эффективность приносит реклама по телевидению, радио и в периодических изданиях.

Для рекламы в сети интернет будет создан собственный сайт с размещённым меню, фотографиями интерьера, описанием предоставляемых услуг, режимом работы, возможностью зарегистрироваться, оставлять свои комментарии и иметь обратную связь с администрацией предприятия.

Обязательно планируется участие в тематических фестивалях и общегородских мероприятиях.

Кроме того, будет применяться такой эффективный способ рекламы как регистрация в поисковых системах и электронных и печатных

справочниках города.

В качестве скрытой рекламы предприятие будет использовать поздравления с государственными праздниками в массовых средствах распространения информации.

Проектируемое предприятие планирует стимулировать сбыт продукции и услуг, применяя приёмы мерчандайзинга.

Персональный мерчандайзинг отразится в поздравлениях посетителей ресторана по средствам смс, электронных или почтовых писем с днем рождения, семейными или государственными праздниками, в зависимости от информации, оставленной в разработанной администрацией ресторана анкете. Анкета заполняется для получения бонусной карты при посещении ресторана или собственного интернет-сайта. На бонусную карту поступают баллы, количество которых зависит от суммы чека каждого посещения любого из залов проектируемого предприятия. В дальнейшем при накоплении определённого количества баллов, бонусная карта обменивается на дисконтную карту.

При посещении предприятия в день рождения или годовщины свадьбы посетителю дарится дополнительная скидка, об этом сообщается при поздравлении с помощью различных средств связи.

Внутренний мерчандайзинг проявится в аппетитных фото блюд в меню, а также листовках на столах с блюдами недели и новыми введёнными в меню. Для продвижения определённых блюд предусматриваются акции, по которым в течение недели действуют специальные цены и возможность заказать уменьшенную порцию - «на пробу», о чём кроме информационных листов, обязательно рассказывают официанты при приёме заказа.

Внешний мерчандайзинг будет реализован посредством участия в городских выставках, тематических фестивалях, проведении мастер-классов, проведении газетных, журнальных и интернет-конкурсов на лучший рецепт итальянского блюда.

В сетевом ресурсе «ВКонтакте» будет создана группа, где обладатели общих вкусовых предпочтений смогут расширить круг общения, обмениваться информацией, узнавать о предлагаемых акциях, конкурсах, новостях, договариваться о встрече в любимом ресторане. Здесь будут выставляться фотографии блюд предприятия с кратким описанием, задаваться темы обсуждений. Такой способ позволит продвигаться по принципу «Сарафанного радио в сетях».

Дополнительные услуги

Особое место в предприятиях общественного питания отводится оказанию дополнительных услуг потребителям, которые включают:

-оформление зала или отдельных столов в соответствии с поводом проводимого в ресторане торжества.

-организация мастер-классов и презентаций производителей посуды, оборудования.

-поздравительные номера от аниматоров и музыкальные поздравления;

- доставка обедов на дом;
- обслуживание торжеств на дому, в офисе, в учебных заведениях, за городом;
- вызов такси;
- аренда зала;
- бронирование столов;

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате написания бакалаврской работы было рассчитано и спроектировано новое предприятие общественного питания – рыбное кафе.

В расчетно-пояснительной записке последовательно изложены технологические расчеты складских помещений, производственных цехов, моечных кухонной и столовой посуды и других помещений. Составлены расчетные таблицы и графики выхода на работу, рассчитана численность производственного персонала, определено количество торгово-технического оборудования.

В организационном разделе представлено описание рабочих мест в цехах, дана характеристика дополнительных услуг и рекламы предприятия, описан интерьер залов.

В научно-исследовательском разделе разработано фирменное блюдо. На фирменное блюдо разработана технологическая карта, составлена схема технологического процесса, рассчитана пищевая и энергетическая ценность, а также разработана технико-технологическая карта.

Разработанное фирменное блюдо рекомендуется внедрить в проектируемое предприятие общественного питания с целью расширения ассортимента блюд.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 50762-2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2009. – М.: Стандартинформ, 2008. – 11 с.
2. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. – Введ. 01.01.2009. – М.: Стандартинформ, 2008. – 10 с.
3. ГОСТ Р 50935 - 2007. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 01.01.2010. – М.: Стандартинформ, 2009. – 15 с.
4. ГОСТ Р 53104 - 2008. Услуги общественного питания. Методы органолептической оценки качества продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2010. – М.: Стандартинформ, 2009. – 15 с.
5. ГОСТ Р 53105 - 2008. Услуги общественного питания. Технологические документа на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию – Введ. 01.01.2010. – М.: Стандартинформ, 2009. – 15 с.
6. ГОСТ Р 53106 - 2008. Услуги общественного питания. Методы расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания – Введ. 01.01.2010. – М.: Стандартинформ, 2009. – 14 с.
7. ГОСТ Р 50764-2009. Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2011. – М.: Стандартинформ, 2010. – 11 с.
8. СанПиН 2.3.2.1078 – 01. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы.- М.: Минздрав России, 2002. – 164 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. - М.: 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. - М.: Минздрав России, 2002. – 24 с.
11. СНиП 11-Л. 8-71. Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – Взамен СН 408 – 70; введ. 01.01.72. – М.: Изд – во стандартов, 1972. – 31 с.
12. Капелюк З. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях торговли и общественного питания : курс лекций : учеб. пособие для вузов / З. А. Капелюк. – М.: Омега – Л. 2006. – 222 с.
13. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». – М.: Торговый дизайн, 2004. – 135 с.
14. Коэффициенты трудоемкости блюд : справочник / Краснояр. гос. торг.- экон. ин. – т ; сост.: Е. О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2006. -82 с.

15. Ловачева В. Н. Стандартизация и контроль качества продукции. Обществ. питание : учеб. пособие для вузов по спец. «Технология продукции обществ. питания» / В. Н. Ловачева. – М.: Экономика, 1990. – 239 с.
16. Лоусан Ф. Кафеы, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2004. – 392 с.
17. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова. – М.: Колос, 2006. – 247 с.
18. Никулина Е.О. Основные этапы дипломного проектирования предприятий общественного питания: учеб.-практ. пособие / Е.О. Никулина, Г.В. Иванова; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2010. – 124 с.
19. Оборудование для предприятий общепита и торговли. Каталог товаров // Союзторгзаказ. – 2002. – 4квартал. – С. 1-58.
20. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева, Е. А. Белоголовкина и др.; Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – 2-е изд., перераб и доп. – Красноярск, 2006. – 64 с.
21. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник / И.Р. Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова и др. – СПб.: Троицкий мост, 2011. – 232 с.
22. Проектирование предприятий общественного питания : справочное пособие к СНиП 2.08.02-89 / Государственный научно-проектный институт учебно-воспитательных, торгово-бытовых и досуговых изданий. – М.: Стройиздат, 1992. – 109 с.
23. Производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий : Санитарные правила и нормы. - М.: Информационно – издательский центр ГОСКОМСАНЭПИДНАДЗОРА России, 1996. – 64 с.
24. Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе. Каталог. – М.: Компания деловая Русь, 2002. – 128 с.
25. Профессиональные стандарты индустрии питания / Федерация Рестораторов и Отельеров. – М.: ООО «Издательский дом «Ресторанные ведомости», 2009. – 512 с.
26. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции : IV часть / Министерство экономического развития и торговли РФ; ред. В. Т. Лапшина. – М.: Хлебпродинформ, 2003. – 672 с.
27. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: Сборник технологических нормативов. В 2 ч. Ч.1 / под ред. Ф. Л. Марчука. – М.: Пчелка, 1994. – 621 с.
28. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч. 2 / под ред. Н. А. Луния. – М.: Хлебпродинформ, 1997. – 558 с.
29. Сборник рецептур блюд зарубежной кухни / Под ред. проф. Васюковой А.Т. – М.: Издательский дом «Дашков и Ко», 2008. – 816 с.

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

31.Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – СПб.: Гидрометеоиздат, 1998. – 296 с.

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

33.Свиридова Г. В. Основы строительства и инженерное оборудование зданий : учеб. пособие. В 2 ч. Ч 1. Основы строительства / Г. В. Свиридова, Н. В. Смольников, Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – Красноярск, 2005. – 88с.

34.Свиридова Г. В. Основы строительства и инженерное оборудование зданий : учеб. пособие. В 2 ч. Ч 2. Инженерное оборудование / Г. В Свиридова, Н. В.Смольников, Краснояр. гос. торг. – экон. ин-т. – Красноярск, 2005. – 48с.

35.Справочник по товароведению продовольственных товаров / Т. Г. Родина, М.А. Николаевой и др. – М.: КолосС, 2003. – 608 с.

36.Справочник руководителя предприятия общественного питания / А. П. Андронов, Г. С. Фонарева и др. – М.: Легкая и пищевая промышленность, 2000. – 664 с.

37.Таблицы химического состава и калорийности российских продуктов питания: Справочник; Под ред. И.М. Скурихина, В.А. Тутельяна. – М.: ДеЛи принт, 2007. – 276 с.

38.Технология продукции общественного питания: Учебник / Мглинец А.И., Акимова Н.А., Дзюба Г.Н. и др.; Под ред. А. И. Мглинца. – СПб.: Троицкий мост, 2010. – 736 с.

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