

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/25621>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Назначение, классификация и характеристика отечественных и зарубежных столовых. Франшизные предприятия питания 5

2. Рынок сбыта продукции и услуг столовых 14

3. Особенность организации производственного процесса в столовых 15

4. Формирование системы обслуживания в столовых. Дополнительные услуги 19

5. Обзор поставщиков продовольствия и материально-технических средств 22

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 26

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 28

ВВЕДЕНИЕ

Ведущую роль в сфере обслуживания в настоящее время играет деятельность, связанная с общественным питанием. Это весьма рискованный бизнес, так как в конкурентной борьбе собственники вынуждены решать большое количество проблем, львиная доля которых в настоящее время относится к экономической эффективности деятельности. Остальные вопросы касаются управления персоналом и системы обслуживания.

Одним из наиболее сложных периодов для отечественного рынка питания оказались 2015-2016 годы. Снизилась потребительская активность, что связано с уменьшением доходов населения. Ситуация усугубилась действием продовольственного эмбарго и падением курса рубля. Эти обстоятельства привели к значительному росту фудкоста большинства заведений общепита. Крайне тяжелые условия создали повышение затрат и уменьшение трафика.

Оборот общественного питания впервые с 2009 года показал отрицательную динамику на уровне 5,5%. В наиболее пострадавший сегмент отрасли попали рестораны среднего ценового уровня, падение доходов которых составило 12,4%. Этому способствовал рост издержек заведений, переход на российское сырье и связанные с этим изменения в меню, вынужденное повышение цен на блюда. Предсказуемым результатом стала неизбежная потеря лояльных клиентов, а крайне высокий уровень инфляции на товары и услуги и связанное с ним падение доходов населения усугубили ситуацию.

Отрицательный уровень развития коснулся всех сегментов общественного питания, пожалуй, кроме индустрии быстрого питания. Благодаря тому, что посетители из других форматов перешли в этот сегмент, фаст-фуд сумел показать рост оборота на 5,2% в реальном выражении.

Достаточно устойчивым в кризис оказались и заведения высокого ценового сегмента, их оборот упал всего на 0,2%. Такая стойкость ресторанов высокой кухни связана высоким доходом их гостей, на которых экономические перипетии сказались незначительно.

Группу пострадавших в кризис сегментов дополнили столовые и стрит-фуд заведения. Население стало не так спонтанно совершать покупки, отдавая предпочтение походу в рестораны быстрого питания или домашней пище. В целом оборот уличного общепита по итогам года снизился на 5,5%.

Рост цен негативно отразился на сегменте столовых. Конкуренция на этом рынке достаточно жесткая. Сокращение продаж в столовых и буфетах связано с ростом количества демократичных ресторанов, предлагающих по достаточно недорогим ценам различные комбинированные меню и бизнес-ланчи, а также обилие торгово-развлекательных центров, которые предлагают огромный выбор заведений фаст-фуда. А часть россиян совсем отказались от столовых, и питаются в обеденный перерыв едой, приготовленной дома. Желание правильно питаться и экономия – вот основные мотиваторами подобного поведения. Оборот сегмента столовых за 2016 год снизился на 6,8%. Кофейни и кафе-кондитерские также не избежали кризиса, их оборот снизился на 3,8%.

Помимо перечисленных проблем, можно добавить повышение стоимости аренды, ухудшение качества

ингредиентов и рост их стоимости. А в 2016 году владельцы бизнеса столкнулись с новыми законодательными нормами, которые потребовали дополнительных вложений средств. С 1 января 2016 года предприятия питания в обязательном порядке должны подключиться к системе единой государственной автоматизированной информационной системе объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции (ЕГАИС).

По мнению эксперта, затраты на ЕГАИС негативно отразятся на эффективности бизнеса и суммируются к потерям от последствий эмбарго, росту арендных ставок и цен на продукты и снижению потребительской активности. С учетом сложившейся ситуации, по прогнозу РБК.research в 2016 году падение рынка может достичь 3,7%, а оборот общественного питания при этом составит 1 252,6 млрд руб.

Как видим, проблем у отрасли общественного питания, связанных с экономической ситуацией в стране, предостаточно, поэтому актуальность темы «Формирование системы обслуживания в столовой» весьма актуальна, т.к. организация работы такого типа предприятия общественного питания как столовая в нашей стране требует комплексной модернизации.

Целью данной работы является анализ деятельности столовых.

Для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- классифицировать и дать характеристику столовым;
- произвести обзор рынка сбыта продукции и услуг столовых;
- изучить особенности организации производственного процесса в столовых;
- рассмотреть систему обслуживания в столовых;
- произвести обзор фирм-поставщиков сырья и материально-технических средств.

1. Назначение, классификация и характеристика отечественных и зарубежных столовых. Франшизные предприятия питания

Общие требования к предприятиям общественного питания различных типов определены ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

Столовая - самый демократичный тип предприятия общественного питания, производящий и реализующий блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

От места расположения и обслуживаемого контингента столовые разделяют на общедоступные, обслуживающие всех желающих и столовые при производственных предприятиях, учебных заведениях.

Перечень продукции общедоступной столовой включает холодные блюда и закуски, молоко и кисломолочные продукты, первые, вторые горячие и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия, также возможна реализация заказных и фирменных блюд. Услуга питания в столовой - изготовление кулинарной продукции, разработанной по дням недели, или предоставление специальных рационов питания для различных групп обслуживаемого контингента, а также создание условий для реализации и потребления на предприятии.

Столовые различают:

- по ассортименту реализуемой продукции - общего типа и диетическая;
- по обслуживаемому контингенту потребителей - школьная, студенческая, рабочая и др.;
- по месту расположения - общедоступная, по месту учебы, работы.

Общедоступные столовые предназначены для обеспечения продукцией массового спроса (завтраками, обедами, ужинами) в основном населения близлежащих районов и приезжих. В столовых применяется метод самообслуживания потребителей с последующей оплатой.

В столовых отпускают обеды на дом, принимают предварительный заказы, а также продают кулинарные изделия и полуфабрикаты.

Столовые при производственных предприятиях, учреждениях и учебных заведениях размещаются с учетом максимального приближения к обслуживаемым контингентам.

Столовые при производственных предприятиях организуют питание работающих в дневные, вечерние и ночные смены, при необходимости доставляют горячую пищу непосредственно в цехи или на строительные площадки. Порядок работы столовых согласовывается с администрацией предприятий, учреждений и учебных заведений.

Столовые при профессионально-технических училищах организуют двух- или трехразовое питание исходя из норм суточного рациона. Как правило, в этих столовых применяется предварительное накрытие на

столы.

Столовые при общеобразовательных школах создаются при количестве учащихся не менее 320 человек. В крупных городах создаются комбинаты школьного питания, которые централизованно снабжают школьные столовые полуфабрикатами, мучными кулинарными и кондитерскими изделиями. Режим работы школьных столовых согласуется с администрацией школы.

Диетические столовые специализируются на обслуживании лиц, нуждающихся в лечебном питании. Обычно столовые такого типа организуются при больницах, домах отдыха, пансионатах и других лечебных заведениях.

1. Барановский В.А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания / Серия «Учебники, учебные пособия». - Ростов н/Д: «Феникс», 2004. - 352с.
2. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на-дону: «Феникс», 2004. - 416с.
3. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания: учебник. - М.: издательский Дом «Деловая литература», 2002. - 544с.
4. Наволоцкая Я. Руководство современного менеджера ресторана. - СПб.: Вершина, 2006
5. Палли М. Справочник совершенного хозяина ресторана. 100 идей для достижения превосходства в конкурентной борьбе. - М.: ООО «Современные ресторанные и розничные технологии», 1999. - стр. 20.
6. Пошерстник Н.В. Кадры предприятия. Практическое пособие. - М.: Проспект, 2009
7. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
8. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
9. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.restaurantrossia.ru/restaurants/>
10. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.RestoratorChef.ru>
11. Bigness [Электронный ресурс]. Режим доступа: /restorany/
12. Единая межведомственная информационно-статистическая система [Электронный ресурс]. Режим доступа: data.do?id=31258&referrertype=1&referrerid=
13. РБК research [Электронный ресурс]. Режим доступа:
14. Retail [Электронный ресурс]. Режим доступа:

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/25621>