

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/diplomnaya-rabota/262937>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 6

1.1. Основные понятия и нормативная база 6

1.2. Организация контроля качества продукции и услуги общественного питания 9

1.3 Маркетинг в организации общественного питания 17

ГЛАВА 2. ПРОЦЕСС ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ АРТ-КАФЕ «ИМПУЛЬС» ООО «АРГОН-ИМПУЛЬС» 20

2.1. Организационно-экономическая характеристика арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс». 20

2.2. Организация процесса питания в кафе «Импульс» 27

2.3. Организация процесса обслуживания в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс». 33

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В АРТ-КАФЕ «ИМПУЛЬС» ООО «АРГОН-ИМПУЛЬС» 50

3.1. Анализ конкурентоспособности в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс» 50

3.2. Анализ качества продукции и обслуживания в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс». 53

3.3. Мероприятия по совершенствованию качества обслуживания в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс» 60

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 64

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 66

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. 69

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. 70

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 73

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 1

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность работы.

В условиях высокоинтенсивного рабочего ритма и темпах современной жизни общественное питание стало неотъемлемым элементом графика как занятых людей, так и неработающей молодежи. Современная городская среда предстает перед нами в постоянном движении, развитии и преобразовании.

Общественное питание представляет собой социально-экономическую систему, целевой функцией которой является предоставление населению общественно-организованного процесса потребления пищи – питания. Современное предприятие общественного питания, предоставляет потребителям не только услуги питания, но и широкий спектр других услуг, в том числе банкетное обслуживание. Банкет - один из самых популярных форматов обслуживания, который активно используют на рынке индустрии питания, на сегодняшний день.

Прогресс XXI века движется большими шагами, что в свою очередь подразумевает проведение конференций, форумов, по завершении которых проводят банкеты и фуршеты. Не стоит забывать про различные повседневные мероприятия такие как: дни рождения, свадьбы, юбилеи и др. значимые даты. Все эти мероприятия проходят в банкетных залах различной вместимости и предназначенных для разных видов банкетов. Для такого обслуживания банкетов привлекает персонал, который обладает соответствующими знаниями и практическими навыками. Банкеты могут быть официальными (приемы по поводу визита иностранных представителей и делегаций, в честь официальных лиц, во время проведения симпозиумов, конференций, выставок, презентаций, в связи с национальными праздниками, в связи с подписанием

контрактов и т. п.). Неофициальные банкеты проходят как дружеские встречи и семейные торжества. Дипломатические приемы отличаются особо строгим соблюдением протокола. Банкеты проводят как торжественный завтрак, обед или ужин.

Цель данной работы – разработать банкетное мероприятие в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс».

Задачи данной работы:

- 1) описать теоретические основы процесса организации обслуживания на предприятиях общественного питания;
- 2) рассмотреть процесс организации питания и обслуживания в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс».
- 3) разработать мероприятия по совершенствованию процесса организации обслуживания в арт-кафе «Импульс».

Объектом данного исследования является арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс».

Предметом данного исследования является организация банкетного мероприятия в арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс».

Методы исследования: описание, анализ литературы по теме исследования, анкетирование, математическая обработка данных.

Структура исследования.

Данная работа состоит из введения, трех глав, девяти параграфов, заключения, списка литературы, приложений, таблиц, рисунков, диаграмм, схем.

Арт-кафе «Импульс» ООО «Аргон-Импульс», в дальнейшем в данной работе, именуемое так-же Арт-кафе «Контрабас»

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1. Основные понятия и нормативная база

Предприятие общественного питания «Импульс» относится к кафе. Кафе на классы не подразделяются. Кафе - это предприятие (объект) питания, которое предоставляет потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, и реализует фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары.

Арт кафе «Импульс» расположено в г. Сургуте, по ул. Энгельса, 18.

Арт-кафе – это тематическое концептуальное заведение общественного питания, предлагающее посетителям, помимо обычной еды, еще и «духовную» пищу.

Расположение кафе удобное, т. к. оно находится в центральной части города, в здании объекта культуры – Сургутской филармонии, рядом с площадью Советов и администрацией города.

Такое удобное расположение способствует увеличению посещаемости предприятия питания. Среди категорий посетителей можно выделить: жителей и гостей города, отдыхающих в центре города; посетителей Сургутской филармонии.

Интерьер зала арт-кафе выдержан в коричневых и фиолетовых тонах. Стены украшены картинами с музыкантами. В зале установлены круглые и квадратные столы, кресла и стулья. В торговом зале установлена сцена, с музыкальными инструментами: рояль, контрабас, барабаны.

Специализация кухни арт-кафе «Импульс» - универсальная кухня, в меню присутствуют блюда, как европейской, так и русской кухни.

Способы обслуживания в кафе «Импульс» - обслуживание официантами.

В арт-кафе предусмотрена цеховая структура: мясо-рыбный цех, горячий, холодный цеха. Предприятие работает как на сырье, так и на полуфабрикатах.

Режим работы предприятия: с 09:00 до 22:00.

Организационная структура любого предприятия питания определяется его назначением, расположением, а также на основе предпочтений гостей и ряда других факторов.

Схема управления предприятием общественного питания – арт-кафе «Импульс» на рисунке 1.

Рисунок 1 - Схема предприятия общественного питания - арт-кафе «Импульс»

Арт-кафе «Импульс» руководит директор. В его подчинении находятся следующие сотрудники:

- 1) менеджер,
 - 2) бухгалтер,
 - 3) заведующий производством - шеф-повар,
- Управляющий выполняет следующие задачи:

- 1) разрабатывает план развития;
- 2) определяет стратегию позиционирования предприятия общественного питания;
- 3) осуществляет финансовый контроль за деятельностью заведения;
- 4) участвует в составлении меню;
- 5) принимает решение о проведении маркетинговых, рекламных, PR – мероприятий;
- 6) определяет корпоративную культуру;
- 7) осуществляет кадровое планирование.

В подчинении шеф-повара находятся следующие сотрудники:

- 1) повара,
- 2) подсобные кухонные рабочие.

Шеф-повар подчиняется непосредственно управляющему и отвечает за организацию бесперебойной работы кухни. В его компетенции находится:

- 1) разработка меню,
- 2) составление технологических карт,
- 3) контроль соблюдения рецептур,
- 4) контроль технологии и качества приготовления блюд.

Шеф-повар лично участвует в приготовлении блюд для определенных клиентов. Помимо творческой части работы, шеф-повар выполняет административные функции – это обучение и аттестация сотрудников кухни, контроль за соблюдением техники безопасности, санитарных норм и правил. Он отвечает за учет и калькуляцию продуктов, составление заказов для проведения закупок провизии, анализирует себестоимость блюд.

В обязанности повара входит приготовление блюд в соответствии с ТИ, ТК, ТКК. Выполнение поручений шеф-повара.

Подсобные рабочие выполняют поручения шеф-повара, повара. Они выполняют подсобные и вспомогательные работы в цехе.

Официанты подчиняются менеджеру. Кроме официантов и бармена в подчинении менеджера находятся уборщики и мойщики.

Менеджер осуществляет контроль за рациональным оформлением зала, бара; создает атмосферу гостеприимства, принимает меры по предотвращению конфликтных ситуаций; принимает заказы и разрабатывает планы проведения банкетов; контролирует соблюдение работниками производственной и трудовой дисциплины, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены;

Официант сервирует столы; по просьбе посетителей оказывает помощь при выборе блюд и напитков; контролирует своевременность приготовления блюд; подает заказанные блюда проверив товарный вид перед подачей на стол; подает счет посетителю и производит с ним полный расчет за заказ;

Бармен обслуживает посетителей за барной стойкой готовыми к употреблению алкогольными и безалкогольными напитками, оформляет витрины и барную стойку, составляет и предоставляет в бухгалтерию отчеты о движении и остатке товара.

Повар готовит основную продукцию, входящую в меню, согласно установленным рецептам, соблюдая технологический процесс; соблюдает правила товарного соседства и ротации продуктов; контролирует сроки реализации продуктов; отпускает готовые блюда;

Мойщик посуды занимается мойкой столовой посуды.

Уборщик производит уборку помещений арт-кафе.

Бухгалтер сводит годовой баланс, производит учет движения товара, занимается перечислением налогов, начислением заработной платы.

Каждый сотрудник должен не только знать свои непосредственные обязанности и функции, но и хорошо понимать, каким именно образом его работа соотносится с той, которую выполняют другие сотрудники или подразделения, и каким образом их общая деятельность влияет на эффективность работы предприятия

питания.

1.2. Организация контроля качества продукции и услуги общественного питания

Обеспечение безопасности пищевой продукции является серьезной проблемой. Необходимость обеспечения продовольственной безопасности в условиях санкций и продовольственного эмбарго выставляет более жесткие требования к качеству и безопасности товаров и услуг, предлагаемых потребителю.

С целью снижения себестоимости готовой продукции производители изменяют пропорции компонентов или производят замену сырья в сторону его удешевления. Такие действия производителей приводят к появлению фальсифицированных продуктов питания.

Фальсифицированные пищевые продукты, материалы и изделия – это пищевые продукты, материалы и изделия, умышленно измененные (поддельные) и/или имеющие скрытые свойства и качество, информация о которых является заведомо неполной или недостаточной.

Идентификация пищевых продуктов – это деятельность по установлению соответствия определенных пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных технических документов и информации о пищевых продуктах, материалах и об изделиях, содержащейся в прилагаемых к ним документах и на этикетках.

Для определения показателей качества продуктов питания применяются разнообразные методы анализа:

- 1) органолептические,
- 2) физические,
- 3) химические,
- 4) микробиологические.

Органолептический контроль – это контроль, при котором первичная информация воспринимается посредством только органов чувств (зрение, слух, осязание и др.) без учета численного значений контролируемых признаков.

В пищевом сырье и продукции, определяют следующие физико-химические показатели: массовая доля влаги, уровень pH, массовая доля золы, титруемая кислотность, массовая доля белка, плотность, температура, массовая доля жира и др.

Микробиологический контроль заключается в исследовании сырья (молока, мяса, рыбы, муки, круп и т. д.), поступающего на переработку, а также полуфабрикатов, закваски и готовой продукции.

Санитарно-гигиеническое состояние пищевых продуктов и объектов внешней среды обычно оценивают по косвенным микробиологическим показателям, позволяющим судить о возможном обсеменении их патогенными микроорганизмами.

Современные методы исследования незаменимы также с целью установления безвредности пищевого сырья в связи с возможным попаданием в них следующих веществ и элементов:

- 1) различные химические соединения, используемые в борьбе с сельхоз вредителями (пестициды),
- 2) радиоактивные изотопы,
- 3) искусственные красители,
- 4) химические консерванты и др.

Исследование любого пищевого продукта представляет собой сложную аналитическую задачу.

Исследования по определению показателей качества пищевых продуктов и готовых блюд для предприятий общественного питания, проводят в испытательных лабораториях.

Для предоставления качественных услуг и производства качественной продукции, на предприятиях общественного питания необходима эффективная система управления качеством. Для более эффективной работы предприятия необходимо проведение должностного контроля. Существует 2 вида контроля – это внутренний и внешний.

Основные операции по внутреннему контролю включают следующие действия:

- 1) определение фактического состояния объекта (сырья, полуфабриката и т. д.) в данный момент времени;
- 2) прогнозирование состояния и поведения объекта на заданный и будущий момент времени;
- 3) изменение состояния и поведения сырья, полуфабрикатов при обеспечении и соблюдении необходимых параметров технологического процесса (хранения, обработки, реализации);

В общественном питании контроль качества кулинарной продукции, помимо работников, занятых непосредственно ее производством, осуществляют санитарно-технологические и технологические пищевые лаборатории, а также органы государственного контроля и надзора и общественные организации.

Необходимость контроля за качеством и безопасностью продовольственного сырья и продукции вызывается тем, что в процессе хранения, при нарушении правил транспортирования может ухудшиться их качество.

На предприятиях общественного питания осуществляется контроль входной, операционный, приемочный. Для осуществления этих видов контроля в предприятиях необходимо создавать службы контроля качества или назначать ответственных за качество поступающего сырья, материалов, оборудования и выпускаемой продукции. Состав служб и ответственные утверждаются приказом по предприятию. Система контроля качества включает следующие элементы:

Входной контроль качества поступающего сырья, полуфабрикатов при приемке их от поставщиков, других предприятий или участков производства с целью определения соответствия продукции нормативной документации, регламентирующей качество.

Операционный контроль на отдельных этапах технологического процесса с целью определения правильности его выполнения и своевременного выявления нарушений норм закладки и технологии производства продукции.

Приемочный контроль качества продукции на заключительном этапе технологического процесса изготовления, в ходе которого принимается решение о ее пригодности к реализации или поставке

В настоящее время на предприятиях общественного питания в основном качество продукции оценивают по органолептическим показателям. Этот контроль осуществляют бракеражные комиссии, в состав которых могут входить директор (его заместитель), заведующий производством (его заместитель), инженер-технолог, повар-бригадир или высококвалифицированный повар, кондитер, санитарный работник или член санитарного поста предприятия, работник технологической лаборатории.

В своей работе бракеражные комиссии руководствуются положением о бракераже пищи на предприятиях общественного питания, Сборником рецептур, технологическими и технико-технологическими картами, ТУ и ТИ.

Ежедневное ведение бракеражных журналов на предприятии общественного питания обеспечивает, как правило, шеф-повар. Бракеражный контроль пищи проводят до начала отпуска каждой вновь приготовленной партии. Оценка качества блюд и готовых кулинарных изделий осуществляют по органолептическим показателям:

- 1) вкус,
- 2) запах,
- 3) внешний вид,
- 4) цвет,
- 5) консистенция.

Для проведения бракеражного контроля в организации может вестись журнал контроля качества готовой продукции.

В зависимости от этих показателей выставляют оценки изделиям:

Оценка «отлично» ставится блюду, которое соответствует по вкусу, цвету и запаху, внешнему виду и консистенции, утвержденной рецептуре и другим показателям, предусмотренным требованиями.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативная документация

1. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования /Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. — М.: Изд-во стандартов, 2012. - 15 с.
2. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия / Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. — М.: Изд-во стандартов, 2013. - 18 с.
3. СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.
4. СанПиН 2.3.2.1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов.

Учебная и научная литература

5. Андонова Н. И., Организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания: учебник / Н. И. Андонова, Т. А. Качурина. - Москва: Издательский центр «Академия», 2018. - 268 с.
6. Бурашников Ю.М., Максимов А.С. Охрана труда в пищевой промышленности, общественном питании и торговле: учебник / Ю. М. Бурашников, А. С. Максимов. Москва: Академия, 2019. - 320 с.

7. Васильева, И. В. Физиология питания: учебник и практикум для вузов / И. В. Васильева, Л. В. Беркетова. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 212 с.
8. Васюкова, А.Т. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания / А.Т. Васюкова. - Москва: Дашкова и К, 2019. - 350 с.
9. Васюкова, А. Т. Организация процесса приготовления и приготовление сложной горячей кулинарной продукции: учебник / А.Т. Васюкова. - Москва: КНОРУС, 2018. - 322 с.
10. Гареев Р.Р. Организация работы службы питания гостиничного предприятия / Р. Р. Гареев. - М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2019. - 113 с.
11. Григорян Е.С. Маркетинг в общественном питании: учебник / Е.С. Григорян, Г.Т. Пиканина, Е.А. Соколова. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 352 с.
12. Денисова О.И. Товароведение продовольственных товаров: учебное пособие / О. И. Денисова. Кострома: Изд-во Костром. гос. ун-та, 2017. - 67 с.
13. Калмыкова М. В. Русская кухня: прошлое и настоящее // Манускрипт. 2017. №4. С. 59-64.
14. Кустова И.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособ. / И.А. Кустова. - Самара: СГТУ, 2019. - 131 с.
15. Матюхина З. П. Товароведение пищевых продуктов: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / З. П. Матюхина. - Москва: Издательский центр «Академия», 2017. - 336 с.
16. Самородова И.П. Организация процесса приготовления и приготовление полуфабрикатов для сложной кулинарной продукции: учебник / И. П. Самородова. Москва: Академия, 2019. - 192 с.
17. Семичева Г.П. Приготовление и оформление холодных блюд и закусок: учебник / Г. П. Семичева. Москва: Академия, 2017. - 208 с.
18. Семичева Г.П. Приготовление, оформление и подготовка к реализации холодных блюд, кулинарных изделий, закусок разнообразного ассортимента: учебник / Г. П. Семичева. Москва: Академия, 2019. - 240 с.

Периодическая литература

19. Аитова А. К. Пожарная безопасность предприятий общественного питания / А. К. Аитова; науч. рук. Л. Г. Деменкова // Прогрессивные технологии и экономика в машиностроении: сборник трудов XI Всероссийской научно-практической конференции для студентов и учащейся молодежи, 9-11 апреля 2020 г., Юрга. — Томск: Изд-во ТПУ, 2020. - С. 95-98.
20. Веретенников А.Н., Чимитдоржиев Ж.Ж. Тенденции и барьеры развития российского рынка услуг питания // Вестник ХГУЭиП. 2019. №2. С. 103-117.
21. Заречнева А. В. Гастрономический аспект приготовления и приема пищи на Руси / А. В. Заречнева // Всероссийский фестиваль науки NAUKA. XXII Международная конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «Наука и образование» (г. Томск, 16-20 апреля 2018 г.). Томск: Изд-во ТГПУ, 2018. - С. 33-36.
22. Ермаков Е.А., Береза Ю.В., Сергеева С.М., Новикова Ж.В. Конкурентоспособные направления развития индустрии питания // Экономические исследования и разработки. 2020. №7. С. 13-17.
23. Шумилова А. Д., Николаева Т. А., Головачева О. В. Современные тенденции в индустрии общественного питания // StudNet. 2020. №12. С. 591-604.

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/diplomnaya-rabota/262937>