

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://studservis.ru/kursovaya-rabota/328912>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания

1. Введение
2. Теоретическая часть
 - 2.1. Характеристика предприятия общественного питания
 - 2.2. Основная часть
 - 2.2.1. «Организация обслуживания в организациях общественного питания»
 - 2.2.2. «Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания»
 - 2.2.3. «Этика и психология профессиональной деятельности»
3. Практическая часть
4. Заключение
5. Список литературы
6. Приложение

1. ВВЕДЕНИЕ

Из года в год Общественное питание становится все более доступным для людей с разным уровнем достатка. Общественное питание решает многие социально-экономические проблемы; помогает в перераспределении продовольственных ресурсов, своевременно обеспечивает население качественным питанием.

С помощью заведений общественного питания люди наиболее эффективно используют свободное время. Для населения в наши дни это немаловажный фактор. Это связано с тем, что предприятия общественного питания помогают высвободить дополнительное количество рабочих и прислуги из домашнего хозяйства. В настоящее время сеть ресторанов питания очень разнообразна. Это столовые, рестораны, кафе, рестораны, бары и так далее.

Обслуживание является неотъемлемой частью успеха кафе. Прошли те времена, когда точки общественного питания служили просто местом, где люди удовлетворяли свои потребности в еде. Блюда из меню этих кафе менее сложны в приготовлении, в отличие от заведений, работающих в дорогом сегменте. Но они не проигрывают из-за этого, потому что нынешняя тенденция-простота и «демократизация» еды. Актуальность выбранной темы заключается в том, что сегодня задача современных ресторанов и кафе-не удивлять гастрономическими изысками, а создать атмосферу, в которой клиент будет чувствовать себя комфортно, поглощая вкусные качественные блюда, проводя время в спокойной и спокойной обстановке. Цель курсовой работы - обрисовать создание обслуживания и управление персоналом на примере банкета в честь 23 Февраля в «Чайхана Пахлаван» на 15 человек.

Исходя из цели работы можно определить следующие задачи:

1. Рассчитать количество обслуживающего персонала в кафе для банкета в честь 23 февраля;
2. Рассчитать необходимое количество столов для банкета;
3. Рассчитать количество столового белья для банкета;
4. Рассчитать количество посуды и приборов для банкета;
5. Составить заявку в сервизную для банкета;
6. Составить заявку в бельевую для банкета;
7. Составить заявку в сервис-бар для банкета;
8. Составить заявку на производство для банкета.

Объектом исследования данной работы является кафе «Чайхана Пахлаван», а предметом исследования является обслуживание кафе.

2.ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

2.1 Характеристика предприятия кафе Чайхана «Пахлаван»

Классификация по категориям устанавливается в соответствии с ГОСТ Р 50762-07" классификация предприятий общественного питания " и в зависимости от качества предлагаемых услуг, ассортимента блюд, интерьера и т. д.

Кафе - это предприятие общественного питания для организации общественного питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного ассортимента продуктов общественного питания по сравнению с рестораном, продажей фирменных блюд, фирменных блюд, алкогольных и безалкогольных продуктов и напитков.

Различают кофе:

- в зависимости от ассортимента продаваемой продукции - неспециализированная и Специализированная (мороженое, кафе-кондитерская, кафе-латте, кафе-пиццерия и т. д.);
- В зависимости от обслуживаемого контингента и интересов потребителей, включая дизайн интерьера, - молодежь, дети, студенты, офис, кафе-клуб, интернет-кафе, Арт-кафе, кафе-кабачок и т.д.;
- По расположению - в жилых и общественных зданиях, в том числе отдельно стоящих зданиях, гостиничных зданиях, на вокзалах; в культурно-развлекательных и спортивных сооружениях; в зонах отдыха;
- в зависимости от методов и форм обслуживания - с обслуживанием сервера и самообслуживанием;
- по времени работы - постоянный и сезонный;
- по составу и назначению помещений-стационарные и передвижные (автокафе, вагон-кафе, кафе на морских и речных судах и т. д.).

Кафе Чайхана «Пахлаван» расположено в городе Ижевске, ул. 10 октября, 53. ИП. Бабушкина Роман Петрович Чайхана Пахлаван.

Тип предприятия кафе Чайхана «Пахлаван» с общей вместимость 114 посадочных мест; наличие филиалов и мелкорозничной сети – нет.

Часы работы кафе с пн-чт 09.00-24.00.

Чайхана «Пахлаван» носит имя великого узбекского поэта, просветителя, философа – Пахлавана Махмуда (1247 – 1326гг, г. Хива). Известно также, что он был непобедимым борцом и силачем, большим любителем плова, именно поэтому в Чайхане «Пахлаван» есть несколько видов плова, рецептуру которых составил бренд-шеф из города Хива, родины Махмуда Пахлавана.

Услуга питания чайханы представляет собой услуги по изготовлению, реализации и организации потребления широкого потребления блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров и вино-водочных изделий.

Организационные услуги включают:

1. Организация и обслуживание торжеств, ритуальных мероприятий;
 2. Организация отдыха и обслуживания участников конференций, совещаний и культурных мероприятий;
 3. Доставка продуктов питания и кондитерских изделий, обслуживание потребителей в офисе и на дому;
- В кафе большое внимание уделяется организации досугового обслуживания. Удобства для отдыха включают в себя:

- организация музыкальных сервисов;
- организация концертных программ;

Метод обслуживания – официантом.

2.2 ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.2.1 Организация обслуживания в организациях общественного питания

Подготовительный этап - это приведение мебели и посуды предприятия в рабочее состояние, обслуживание (протираание посуды, проверка мебели на чистоту и целостность, протираание и наполнение содержимым

полотенец, солонок и перечниц).

Банкет с частичным обслуживанием официантами – эта форма обслуживания характерна для банкетов неформального характера.

Банкет с частичным обслуживанием обычно устраивают в том случае, если отмечаются важные даты, семейный праздник и т. д. Это может быть завтрак, обед, ужин или просто угощение.

Размещение гостей на этих банкетах обычно произвольное, но для почетных гостей и для хозяина дома выделяются места в центре стола, а при организации банкета на большое количество участников с несколькими столами – отдельный центральный стол.

При определении количества официантов, необходимого для обслуживания такого банкета, он основан на расчете на одного официанта 10 – 15 приглашенных.

Особенностью меню такого банкета является разнообразный ассортимент холодных закусок, солений и маринадов. Помимо холодных закусок клиентам обычно предлагают одно или два горячих блюда, затем горячее блюдо, десерт, фрукты. Банкет завершается подачей кофе, чая и кондитерских изделий. При большом разнообразии закусок на каждого посетителя предлагается по ½, 1/3 и ¼ порции.

Для определения количества блюд, салатниц, ВАЗ и других блюд для холодных закусок и их вместимости исходят не из количества официантов, подающих блюда, как на банкетах с полным спектром услуг, а из количества участников банкета, количества и ассортимента заказанных закусок, размера и размера блюд. и от количества банкетных столов.

Для гостей считается удобным, когда блюда, вазы, салатницы с одинаковыми закусками повторяются через 6 -10 мест. При этом каждый, кто сидит за столом сам или попросив соседа, может перекусить любым блюдом вместе с блюдом.

При приготовлении сервировки сервировка стола предметами индивидуального пользования для такого банкета выполняется проще, чем для банкета с полным обслуживанием официантов. Для каждого из гостей на стол ставят поднос с закусками и тарелками для пирогов, фужер, фужеры. Среди приборов – обеденный нож с вилкой и соответствующие приборы не более чем для одного горячего блюда, включенного в меню. Десертные приборы ставят на стол, как правило, вместе с десертом.

Желательно украсить банкетный стол живыми цветами в вазах или банкет тематическим праздником. Холодные закуски на банкетный стол ставятся не ранее чем за полчаса до начала банкета, учитывая удаленность помещения от раздаточной, температуру воздуха.

Банкеты с аналогичной формой обслуживания являются наиболее распространенными по сравнению с другими.

На банкете, посвященном Дню Защитников Отечества, 23 февраля-участвуют, по примеру коллег из организации или предприятия. Возрастной состав участников неоднороден - 30-55 лет. Тем не менее, это дружелюбная компания, которая любит собираться вместе. На банкет решили пригласить пятнадцать человек.

Нормативные документы.

1. Правила оказания услуг общественного питания (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 №1036).

2. ГОСТ Р 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

3. ГОСТ Р 50764-09 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Основные источники:

4. Радченко Л.А. «Обслуживание на предприятиях общественного питания». – Ростов н/Д : Феникс, 2012. – 318 с.

5. Профессиональная этика и психология в общественном питании. Усов В.В. М.: Высшая школа, 1990. – 190с.

6. Психология управления: Практикум. Оганян К.М., Гукасова Е.В. Ставрополь: Изд-во СКИ БУПК, 2008г. – 94с.

7. Стивен Р. Кови Семь навыков высоко эффективных людей [Электронный ресурс]:мощные инструменты развития личности/ Стивен Р. Кови—Электронные текстовые данные. – М.: Альпина Пабlishер, 2015. – 400 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34789>. – ЭБС «PRbooks»

Дополнительные источники:

8. Усов В.В. «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»: учеб. Пособие. – М. : Издательский центр «Академия», 2007. – 416 с.

9. Кучер Л.С. , Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : Учебник. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2002. – 544стр – не переиздавалось.
 10. Этика деловых отношений. Борисов В.К., Панина Е.М. и др. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008. – 176с.
 11. Межгосударственный стандарт общественного питания. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21 августа 1996г. № 524.
 12. Национальный стандарт Российской Федерации. Принят и введен Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007г. № 473-ст
- Электронные ресурсы:
13. Столовая посуда и приборы <http://www.stalker.mk.ua/forum/index>.
 14. История столового белья <http://textile37.ru/articles>;
 15. Психологические методы в кадровом менеджменте <http://www.ht.ru>

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/kurovaya-rabota/328912>