

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/39035>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент

Введение 3

1. Общая характеристика предприятия 6

2. Сервисное обеспечение тематического мероприятия 14

2.1. Информационное обеспечение тематического мероприятия 14

2.2. Материально-техническое обеспечение тематического мероприятия 19

2.3. Расчет стоимости тематического мероприятия 22

2.4. Расчет численности обслуживающего персонала, распределение обязанностей 26

3. Разработка авторских коктейлей 28

3.1. Разработка технологии приготовления и подачи авторских коктейлей 28

3.2. Расчет стоимости авторских коктейлей 31

3.3. Организация рабочего места 31

Заключение 34

Список использованной литературы 36

Введение

Актуальность темы исследования. Рынок заведений общественного питания в России начал расти с началом лета впервые с января, следует из доклада Росстата. В июне 2017 г. рынок вырос на 2,4% в сопоставимых ценах, оборот отрасли составил 116,2 млрд руб. С начала года рост близок к нулю (+0,1%). В России отрасль общественного питания продолжает набирать обороты. Рост оборотов предприятий наблюдается на протяжении четырех последних лет, что свидетельствует о необходимости развития данной отрасли. Услуги общественного питания являются особыми по важности и масштабу. Они занимают определяющее место на отраслевом рынке предоставления потребительских услуг. Именно услуги общественного питания формируют эффективный механизм удовлетворения потребностей населения в удовлетворении индивидуальных, персонифицированных потребностей потребителей не только в услугах по организации питания, но и по организации досуга населения. Услуги общественного питания на рынке потребительских услуг – категория исторически развивающаяся, изменяющаяся. На том или ином этапе экономического развития нашей страны одни услуги прочно входят в жизнь, становятся традиционными, другие только зарождаются.

Общественное питание — одна из форм распределения материальных благ между членами общества, занимает важное место в реализации социально-экономических задач, связанных с укреплением здоровья населения России, повышения производительности труда, экономным использованием производственных ресурсов, сокращения времени на приготовление пищи в домашних условиях, создания условий для более полного удовлетворения духовных потребностей.

Нужно отметить, что на сегодняшний день оказанием услуг общественного питания, как одним из видов предпринимательской деятельности, занимается громадное количество организаций и индивидуальных предпринимателей. При этом предприятия общественного питания, предназначенные для удовлетворения потребности в питании и проведении досуга, различаются между собой по типам, по размерам, а также по видам оказываемых услуг.

Повышенный интерес к сфере общественного питания можно объяснить двумя причинами: большое число граждан из-за дефицита времени питаются вне дома; из-за ужесточения конкуренции и благодаря современным технологиям рестораны, кафе, бары становятся всё более доступными.

Общественное питание выполняет важные хозяйственные и общественные функции. Выполнение предприятиями общественного питания своей основной функции предполагает наличие ряда условий, а именно: они должны располагать квалифицированными кадрами, зданиями и сооружениями, оборудованием, инвентарем и, конечно, продуктами питания.

Обеспечивая население продуктами питания, обработанными в соответствии с научными рекомендациями,

оно может положительно воздействовать на уровень жизни населения, способствуя модернизации потребления. Развитие сферы общественного питания на производственных предприятиях способствует более рациональному и эффективному использованию трудовых ресурсов, сокращению потерь рабочего времени, улучшению трудового ритма предприятия, повышению экономической эффективности производства. Предлагая одновременно развлекательные услуги, общественное питание может оказывать воспитательное воздействие на население. Следовательно, развитие общественного питания становится движущим элементом прогресса в сфере питания, как в переработке, так и в потреблении продовольствия. Огромное количество бизнесменов начинают свою карьеру со строительства небольших кафе или ресторанов. Чтобы открыть кафе или ресторан, нужен первоначальный капитал, но, в отличие от других видов бизнеса, все это может быстро окупиться. На сегодняшний день кафе являются, чуть ли не единственным местом, где молодые и взрослые люди могут спокойно посидеть, пообщаться. Кафе нередко выступает в качестве места для деловых встреч или свиданий. Некоторые просто любят вкусно поесть в подобного рода заведениях.

Все это делает кафе незаменимыми. В связи с этим возрастает интерес к строительству новых заведений. Чтобы открыть свое кафе, нужны и организаторские способности, и знание принципов технологического процесса.

Цель исследования – изучить и проанализировать

Задачи исследования:

- 1) изучить характеристику предприятия и перечень предоставляемых услуг;
- 2) рассмотреть характеристику проводимого мероприятия;
- 3) составить меню;
- 4) произвести расчет количества персонала, посуды, столов, столового белья.

Предмет исследования – кафе «Сириус», объект – организация обслуживания банкета.

Работа по структуре состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и списка использованной литературы.

1. Общая характеристика предприятия

Кафе «Сириус» расположилось в некотором отдалении от центра города, в спальном районе.

Непринужденная, тихая и уютная атмосфера – вот залог популярности кафе «Сириус». Интерьер кафе выполнен в светлых постельных тонах, что добавляет посетителям чувство умиротворенности, безопасности и спокойствия. Стены банкетных залов выполнены из натурального камня и древесины, что создает атмосферу воссоединения с природой в одно целое. Мебель кафе идеально подходит к внутренней обстановке «Сириуса» по цветовой гамме и форме.

В отличие от других кафе Саратова «Сириус» обладает своим собственным благоустроенным двориком, где расположены небольшие домики, которые идеально подходят для проведения уединенных, романтических вечеров в компании второй половинки. Дорожки внутреннего двора устланы натуральными камнями, в клумбах посажены экзотические деревья, произрастающие в южных городах России.

Кафе «Сириус» подразделено на две зоны: уютный банкетный зал, который вмещает в себя до 70 персон, и 4 VIP-домика на 10 человек. С 11 часов дня и до 11 часов вечера кафе открывает свои двери для посетителей.

Меню кафе изобилует блюдами европейской, русской и кавказской кухни. На выбор предоставляются и наваристый борщ, и поджаренный на углях шашлык из свинины, баранины, говядины и других продуктов. Шеф-повар приготовит по заказу клиентов как традиционные для России блюда (лапша, яичница и др.), так и экзотические кулинарные шедевры Кавказской кухни.

На выбор посетителей предоставляется широкий ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков. Это и традиционное для Кавказа – вино, и водка, и пиво под шашлычок. Посетители, не употребляющие спиртосодержащие напитки, могут получить удовольствие от терпкого и немного горьковатого вкуса кофе, от изысканного послевкуся чая.

Разделение пространства обусловлено «специализацией» каждого зала. Первый зал – кондитерская, в центре которого располагается витрина с аппетитными десертами. Второй – собственно «ресторанный» – наиболее вместительный и предназначенный, в первую очередь, для проведения различных торжеств. В третьем зале царит более камерная обстановка – удобные диванчики на несколько человек и особое зонирование пространства делают его прекрасным местом для посиделок в компании родных, близких и друзей.

В качестве основных компонентов HR стратегии можно назвать следующие:

1. Стратегия развития кадрового потенциала предприятия (планирование кадровых потребностей предприятия, стратегия формирования персонала предприятия, стратегия развития персонала предприятия, стратегия использования и сохранения персонала).
2. Социальная стратегия предприятия (совершенствование социальной структуры коллектива предприятия, улучшение условий и охраны труда).

В состав помещений входят следующие помещения: вестибюль, зал, мучной цех, доготовочный цех, горячий цех, холодный цех, овощной цех, мясной цех, моечное отделение, складские помещения, административные и бытовые помещения.

Нормативная документация по ресторанному бизнесу:

1. Государственные стандарты (ГОСТ):
 - ГОСТ Р 30389-95 / 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий.
 - ГОСТ Р 50763-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
 - ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования.
 - ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
2. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы (СанПиН):
 - Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1078-01. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.
 - Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1324-03. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов (вместо СанПиН 42-123-4117-86).
 - Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.6.1079-01. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья (вместо СП 2.3.6.959-00 и СанПиН 42-123-5777-91).
3. Строительные нормы и правила (СНиП):
 - Строительные нормы и правила СНиП 2.08.02-89 (1999). Общественные здания и сооружения.
 - Строительные нормы и правила СНиП 23-05-95. Естественное и искусственное освещение.

В данной организации развита система управления персоналом.

Наблюдается эффективность деятельности организации в системе управления персоналом, так как в данном кафе задачами СУП являются:

- Обеспечение компании квалифицированными, результативными и эффективными сотрудниками.
- Реализация потенциала коллектива с точки зрения его сплоченности, нацеленности и продуктивности.
- Обеспечение условий труда с точки зрения комфорта и эргономики.
- Развитие командного потенциала коллектива, профессиональных навыков и личных качеств сотрудников.
- Обеспечение стабильности персонала и удержание ценных работников.
- Воспроизводство корпоративной культуры, оптимальной с точки зрения результатов деятельности и коллективного духа.
- Развитие человеческого капитала.

Организационная структура кафе выглядит следующим образом (рис. 1):

Рисунок 1 - Организационная структура кафе

Как видно, представленная организационная структура является линейно-функциональной.

Четкая, отлаженная организационная структура кафе – это краеугольный камень его успешной работы.

Благодаря строгой иерархии персонала управление кафе производится быстро и эффективно. Узнаем чуть больше о том, какая схема кадров в заведении общепита является предпочтительной.

Прежде всего, в кафе есть несколько групп работников, которые объединены по своим функциям:

- владелец кафе, он же часто выступает генеральным директором;
- бухгалтерия;
- управляющий или заместитель генерального директора;
- администраторы или менеджеры;
- кухонные работники;
- работники сервиса;
- технический персонал.

- работники склада и охраны.

Эти группы работников выступают как звенья одной цепи. Часто случается, что если одна категория работников функционирует неправильно, то по принципу домино «сыпется» вся структура, что приводит к его развалу. Каждый сотрудник должен четко знать свои обязанности, а также своего непосредственного начальника, чтобы выполнять его инструкции.

Самый главный человек в кафе – это его владелец, ему подчиняется весь персонал. Если владелец заинтересован в прибыли, то многие проблемы заведения он взваливает на свои плечи – выбор концепции заведения, найм персонала, подбор поставщиков, реклама и привлечение клиентов.

Менеджер смены сочетает в себе сразу несколько функций, но прежде всего он координирует работу обслуживающего персонала. Так, администратору подчиняются официанты, бармены, хостес, а также технический персонал – гардеробщики, мойщики посуды, уборщицы, швейцары, рабочие по зданию, а также водитель и курьер, если в заведении есть такие должности.

Главой кухонной группы является шеф-повар или старший повар. Он руководит поварами, кондитерами, помощниками поваров.

Рассматриваемое кафе - идеальная площадка для проведения любых торжественных мероприятий, торжеств семьи, свадеб, предоставление бесплатного интернета, услуги официантов, бармена, парковка. Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

Разрабатываемое предприятие имеет цеховую структуру. Цеховая структура организовывается в предприятиях, работающих на сырье и полуфабрикатах, с большим объемом производства. В состав предприятия входят горячий цех, холодный цех, цех производства мучных изделий, мясо - рыбный цех, овощной цех.

Преимущества хорошей организации труда:

- Полномочия и ответственность сотрудников четко определены; каждый знает, что от него ожидается.
 - Обязанности распределены справедливо; сотрудники имеют определенный объем работы, с которым они согласны.
 - Использование ресурсов максимально эффективно; отсутствует дублирование обязанностей.
 - Координация работы непрерывна; сотрудники работают сообща на достижение целей компании.
 - Удовлетворенность сотрудников на высоком уровне; они предпочитают организацию, которая работает слаженно.
 - Выполнение задач достигается; этого можно добиться, только правильно организовав работу.
- Общее руководство цеха осуществляется заведующим производством. Это специалист высшей квалификации, который имеет специальное образование, стаж работы которого должен быть не меньше трех лет.

Состав бригад поваров определяется в зависимости от объема выпускаемой продукции. При формировании бригад квалификация состава поваров в кафе значительно отличается от столовых и других предприятий общественного питания.

При бригадной материальной ответственности в производственную бригаду помимо поваров, включаются уборщики кухни и кухонные рабочие. Должностные обязанности между членами бригады распределяются в зависимости от профессиональных разрядов, а именно:

Повар VI разряда - является бригадиром и несет полную ответственность за всю организацию технологического процесса на производстве, за качество и выход готовых блюд. Следит за правильной закладкой продуктов, следит за соблюдением технологии приготовления блюд и кулинарных изделий. Изготавливает фирменные и банкетные блюда.

Повар V разряда - участвует в изготовлении и оформлении менее сложных блюд, характерных для его профессионального разряда.

Повар IV разряда - участвует в приготовлении супов и вторых блюд массового спроса, пассирует овощи, томатное пюре.

Повар III разряда - участвует в подготовке продуктов: нарезает овощи, варит крупы, макаронные изделия, жарит картофель и так далее.

Таблица 1 – Состав производственных помещений

Наименование помещения	Назначение помещения	Вырабатываемая продукция
------------------------	----------------------	--------------------------

1	2	3
---	---	---

Организация работы овощного цеха		
----------------------------------	--	--

На предприятия питания овощи поступают свежими, квашенными, консервированными, проходят первичную обработку, после чего из них производят широкий ассортимент овощных полуфабрикатов. Все операции проводятся в овощном цехе. картофель сырой очищенный;
картофель сырой очищенный сульфитированный;
лук, морковь, свекла очищенные;
капуста белокочанная зачищенная;
лук зелёный, салат, укроп, петрушка, сельдерей обработанные.

Организация работы мясного цеха

Технологическая схема обработки мяса состоит из следующих операций:

оттаивание;
промывка;
обсушивание;
обвалка;
зачистка и жиловка;
изготовление полуфабрикатов. пролуфабрикаты

Список использованной литературы

1. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32.2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Отчет о научно-исследовательской работе». Структура и правила оформления – М.: Стандартинформ, 2001. – 20 с.
2. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013.. Услуги общественного питания. Термины и определения. – М.: Стандартинформ, 2001. – 20 с.
3. Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.1 -2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу «Библиографическая запись. Описание.» Общие требования и правила составления - М.: Издательство стандартов, 2004. – 52 с.
4. Алексеева Д. А. Состояние и тенденции развития общественного питания в России // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 6. – С. 151-155.
5. Анфимова Н. А. Кулинария. - М.: Академия, 2013. — 352 с.
6. Бутейкис Н.Г. Технология приготовления мучных кондитерских изделий. 9-е издание, стереотипное. — М.: Академия, 2010. — 304 с.
7. Емельянова О. Н. Оборотные средства предприятия торговли : учеб. пособие / О. Н. Емельянова, И. В. Петрученя ; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. - Красноярск : КГТЭИ, 2009. - 99 с.
8. Ефимова О. П. Экономика общественного питания : учеб. пособие / О. П. Ефимова ; ред. Н. И. Кабушкин. - 6-е изд., испр. - Минск : Новое знание, 2008. - 347 с. - (Экономическое образование)
9. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания.11-е изд.-М.: «Академия»,2012.- 320с.
10. Каменева Н. Г. Маркетинговые исследования : учеб. пособие / Н. Г. Каменева, В. А. Поляков. - М. : Вузовский учебник : ВЗФЭИ, 2010. - 438 с.
11. Качурина Т.А. Контрольные материалы по профессии Повар. Учебное пособие для НПО. — М.: ИЦ Академия, 2011. — 175 с.
12. Одинцова Л. А. Планирование на предприятии : учебник / Л. А. Одинцова. - М. : Академия, 2007. - 267 с.
13. Радченко Л. А. Организация производства на предприятии общественного питания: Учебник. Изд. 4-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: Издательство «Феникс», 2012. – 352с. (Серия «СПО»)
14. Хмырова С. В. Ресторанный маркетинг : учеб. пособие / С. В. Хмырова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 255 с.
15. Автоматизация ресторанов и кафе. - <https://www.ucs.ru/solutions/restoran/>
16. Галаяудинов Р.Р. Поток в логистике. Материальные, информационные, финансовые и другие виды потоков // Сайт преподавателя экономики. [2016]. - <http://galyautdinov.ru/post/potok-v-logistike>
17. Как рассчитать банкет. - <http://cafeplazkart.ru/rasschitat-banquet>
18. Кафе "Сириус". - <http://www.sirius-kafe.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/diplomnaya-rabota/39035>