Оглавление

Введение

1. Характеристика предприятия
2. Организационная структура предприятия

2.1 Правила внутреннего распорядка

2.2 Должностные обязанности персонала

1. Правила подготовки торгового зала к обслуживанию
2. Экономические показатели торгового зала
3. Маркетинговая политика предприятия

Заключение

Библиографический список

Приложение

Введение

распорядок персонал торговый обслуживание

На рынке услуг для ресторана «Уральские пельмени» существует благоприятный климат, т.к. является доступным и простым горожанам. Его потребителями выступают как простые студенты, так и высокопоставленные чиновники. Особенностью, выделяющей ресторан из ряда подобных заведений, является уникальный интерьер и то, что другие предприятия общественного питания города ограничиваются выполнением лишь одной, максимум тремя функций, например, производство кулинарной продукции; ее реализация и организация потребления. То в ресторане «Уральские пельмени» существует ряд дополнительных услуг и уникальных мероприятий.

Ресторан «Уральские пельмени» пользуется большой популярность в нашем городе. Но, как и любое другое предприятие общественного питания, это заведение не застраховано от жалоб гостей, непрофессионализма персонала, потери клиентов и полярности. Очень сложно приобрести хороший статус среди аналогичных предприятий в городе, но еще быстрее его потерять. Потребителям постоянно нужно предлагать что-то новое.

Именно поэтому, на мой взгляд, неотъемлемой частью обучения, является прохождение практики студентом в реальных условиях работы, погружение в ежедневную работу данного предприятия общественного питания. Это позволяет использовать теоретические знания и навыки, полученные за время обучения, в реальной работе и дает возможность открывать новые аспекты ресторанного бизнеса.

В целях прохождения о практики необходимо ознакомление с производственно-хозяйственной деятельностью и организационной структурой предприятия, получение практических навыков. Задачами практики являются:

1. Изучение правовой базы предприятия: документов, регламентирующих его создание и деятельность.
2. Ознакомление с основными направлениями деятельности предприятия, с видами производимой продукции и оказываемых услуг.
3. Изучение организационной структуры и системы управления предприятием, функций его структурных подразделений.
4. Ознакомление с производственным процессом, его содержанием и особенностями на данном предприятии.
5. Ознакомление с экономикой предприятия, динамикой основных финансово-экономических показателей.
6. Практическое изучение методов работы с документами; систематизации, обобщения и анализа информации.
7. Ознакомление с системой работы с персоналом, должностными обязанностями сотрудников организации.
8. Ознакомление с оргтехникой, её программным обеспечением и его использованием в деятельности предприятия.
9. Знакомство с социально-культурной средой деятельности предприятия.
10. Непосредственное практическое участие студента в работах по выполнению обязанностей сотрудника предприятия и разовых поручений.

Подготовка к написанию отчёта по практики предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами. Необходимо составить наиболее полное представление о предмете работы и хорошо ориентироваться в данном вопросе. Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника.

В ходе прохождения этой практики получено много ценной и полезной информации, которая несомненно окажет большое влияние в дальнейшей профессиональной деятельности.

1. Характеристика предприятия

«Уральские пельмени» - самый крупный ресторан Челябинска и один из немногих, специализирующихся на русской кухне. Первые посетители вошли в заведение ещё в 1965 году. Тогда заведение, история которого началась с пельменной, располагалось в здании четырёхэтажного дома на улице Коммуны. В 1968 году оно было преобразовано в ресторан. С начала 1970-х годов в ресторане «Уральские пельмени» - теперь уже в новом здании – на официальных банкетах стали появляться чиновники и различные гости Челябинска. В то же время ресторан остаётся любимым и гостеприимным местом для всех людей, ценящих качество и комфорт. Большие корпоративные вечера - это основная специальность ресторана.

В состав производственных помещений входят; горячий цех, холодный цех, цех доработки полуфабрикатов, овощной цех, моечная кухонной посуды, моечная посуды.

К административным помещениям причисляют кабинет директора, бухгалтерию, кабинет зав производством.

К бытовым помещениям относят раздевалку для персонала, душевую и туалетные комнаты.

Ресторан «Уральские пельмени» имеет световую неоновую вывеску, при входе в Ресторан расположено фойе. В фойе предусмотрены: гардероб, туалетные комнаты. Торговый зал имеет сцену и перед ней площадку для танцев.

Интерьер зала выдержан в светлых теплых тонах. При отделке зала были использованы современные материалы а также дерево и ткани. Мебель повышенной комфортности в соответствии с интерьером ресторана, столы имеют мягкое покрытие. Кресла мягкие с подлокотниками. Для оформления зала и помещений для потребителей используются изысканные и оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки, картины, традиционная резьба, плетёные корзины и деревянная мебель и т.д.).

Ресторан «Уральские пельмени» рассчитан на 350 посадочных мест. В состав здания входят: два основных зала, два небольших: «Царская палата» и «Царская охота», рассчитанных на 20 и 30 человек соответственно, производственные помещения, административные помещения, складские помещения, бытовые помещения для персонала и технические.

Для создания оптимального микроклимата в ресторане имеется система кондиционирования воздуха.

Визитной карточкой ресторана называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены и выхода), имеющихся в продаже в течение всего времени работы.

Слово меню происходит от французского «menu» и означает расписание блюд и напитков на завтрак, обед и ужин, а также перечисление блюд для приемов и другого вида обслуживания. Меню предложено в Приложении.

Все блюда в меню перечисляются в последовательности, соответствующей порядку приема пищи. Порядок перечисления блюд должен соответствовать установленному для каждого предприятия ассортиментному минимуму – определенному количеству блюд и напитков, которые ежедневно должны быть в реализации.

При подборе гарниров и соусов к блюдам необходимо добиваться, чтобы они соответствовали основному продукту. Блюда и закуски, включенные в меню, должны быть в наличии в течение всего дня работы. Следует также иметь в виду, что ресторан в дневное время часто посещают потребители с детьми. Поэтому в меню должны быть предусмотрены блюда в размере полупорций или специальные блюда для детей.

Меню «а ля карт». Этот тип меню предлагает выбор в каждом виде блюд, причем каждое блюдо оценивается отдельно. Блюда из такого меню, выбранные посетителями, готовятся на заказ.

Меню «Табльдот». Этот тип меню предлагает небольшой ассортимент блюд и оценивается общей суммой в расчете на одного человека за все меню.

Типичный пример такого меню – «деловой завтрак» (бизнес-ланч) по умеренным ценам, в состав которого входят по три-четыре наименования блюд. Посетитель платит установленную цену за весь обед или завтрак.

Меню типа табльдот очень популярны в праздничные дни, например Новый год.

Меню «а ля парт» - гости делают предварительный заказ и обслуживаются в определенный промежуток времени. Применяется чаще в курортных гостиницах.

«Шведский стол» - это широкий выбор блюд со свободным доступом, этот метод обслуживания увеличивает пропускную способность зала, ускоряет процесс обслуживания.

Циклическое меню – это группа меню за определенный период времени. Этот тип меню в основном используется в стационарных учреждениях, например в больницах, санаториях и т. д.

Циклическое меню имеет целью разнообразить ассортимент блюд для потребителей, и для обслуживающего персонала, а также гарантировать полноценность питания целого коллектива людей в целях сохранения здоровья.

2. Организационная структура предприятия

Рестораны - это не только важнейший вид предприятий экономической деятельности, но и сложная организационная структура, характеризуемая распределением целей и задач управления между целыми подразделениями и отдельными работниками.

Организационная структура — совокупность способов, посредством которых процесс труда сначала разделяется на отдельные рабочие задачи, а затем достигается координация действий по решению задач [[[1]](#footnote-0)]. По сути дела, организационная структура (рис.1) определяет распределение ответственности и полномочий внутри организации.[[[2]](#footnote-1)]



Рисунок 1. Организационная структура.

Во главе ресторанного предприятия стоит сам владелец, или назначенный владельцем управляющий. Работой с различного рода документами занимается личный секретарь руководителя предприятия. Контроль над работой персонала осуществляется заместителем руководителя по персоналу. Этот человек контролирует работу всех штатных групп: сервисной, технической, кухонной и складской.

В сервисную группу входят официанты, швейцары, гардеробщики, бармены.

Техническая группа — это мойщики посуды, уборщики, завхоз, гардеробщик.

Во главе кухонной группы стоит старший повар, который руководит командой поваров и отчитывается о работе всей группы заместителю руководителя.

Отдельно в организационную структуру заведения общественного питания входят кассиры.

Необходимо понимать, что организационная структура может быть различной. На это влияют такие факторы, как организационно-правовая форма предприятия, тип ресторана, разнообразие предоставляемых услуг, численность персонала.

2.1 Правила внутреннего распорядка

Правила внутреннего трудового распорядка регламентируют режимы рабочего времени и времени отдыха всех категорий занятых в организации сотрудников.

Разработанные в организации правила внутреннего трудового распорядка утверждаются работодателем с учетом мнения представительного органа работников организации [[[3]](#footnote-2)]. Утвержденные в указанном порядке Правила прилагаются к коллективному договору организации.

Научная организация труда в общественном питании, как и в других отраслях должна решить три основные задачи: экономическую, психофизиологическую и социальную. Решение экономической задачи полагает наиболее полное использование техники, материалов, сырья, обеспечивает повышение эффективности производства и труда. Решение психофизической задачи предусматривает создание на предприятии благоприятных условий труда, способствующих здоровью работников, снижению утомляемости и повышению трудоспособности. Решение социальной задачи обеспечивает всестороннее развитие человека, способствует превращению труда в жизненную необходимость, воспитывает ответственность за результаты своего труда.

Эти задачи связаны между собой и должны решаться в комплексе. Без решения психофизической задачи и социальных задач не будут решены экономические задачи.

НОТ (Научная Организация Труда в общественном питании) выделяют следующие основные направления:

* разработка и внедрение рациональных форм и разделения и кооперации труда;
* совершенствование организации и обслуживания рабочих мест;
* внедрение передовых приемов и методов труда;
* улучшение условий труда;
* подготовка и повышение квалификации кадров;
* рационализация режимов труда и отдыха;
* укрепление дисциплины труда;
* совершенствование нормирования труда.

Исследования показывают, что большинство несчастных случаев, а так же заболеваемость работников происходит по следующим причинам: неправильная организация и проведения работ, допуск к самостоятельной работе без обучения и инструктажей, низкая трудовая дисциплина, безответственность отдельных хозяйственных руководителей в решении, вопросов охраны труда; допуск к эксплуатации неисправного оборудования, несоблюдение правил складирования, а также нарушения техники безопасности самими работниками из-за их халатности.

 Для полной ликвидации травматизма в ресторане «Уральские пельмени» имеет большое значение его предупреждения введения в практику эффективных, профилактических мероприятий. К организационным мероприятиям по предупреждению травматизма, следует отнести, прежде всего, соответствие предприятия и его подразделений всем нормативным требованиям, обеспечивающим здоровье и безопасные условия труда. Каждое производственное здание должно быть надежным в эксплуатации, долговечным и огнеопасным. Надежность эксплуатируемого здания обеспечивается систематическим наблюдением за его состоянием.

 Мероприятия по предупреждению несчастных случаев включают:

* Модернизацию торгово-технологического, подъемно-транспортного и другого оборудования, а также различных приспособлений и инструментов в соответствии с требованиями техники безопасности.
* Устройство ограждений, дополнительных, предохранительных и защитных приспособлений, блокировок.
* Усовершенствование защитных заземлений.
* Рациональную расстановку оборудования, направленную на обеспечение, его безопасности и облегчения условий труда.
* Устройство простейших приспособлений по подъему, спуску и перемещению грузов.
* Механизацию уборки производственных помещений.
* Мероприятия по предупреждению заболеваний на производстве включают:
* Устройство и реконструкцию вентиляционных систем.
* Усовершенствование герметизации оборудования, связанного с выделение газов, паров, избыточного тепла.
* Усиление действия отопительных установок.
* Утепление полов.
* Устройство на рабочих местах сидений для кратковременного отдыха работников.
* Устройство тамбуров и различных приспособлений в целях борьбы со сквозняками.

 Мероприятия по улучшению условий труда:

* Рациональное использование естественного и искусственного освещения.
* Устройство, реконструкция и переоборудования душевых, гардеробных, умывальных и других санитарно-бытовых помещений.
* Издание инструкций по технике безопасности и производственной санитарии.

По действующему трудовому законодательству ни один рабочий не может быть допущен к работе без прохождения инструктажа по технике безопасности. Проведение инструктажа возлагается на администрацию предприятия. На предприятиях общественного питания проводятся следующие инструктажи:

* вводный;
* на рабочем месте;
* периодический;
* внеплановый;
* текущий.

Все инструктажи, кроме текущего, регистрируются в специальном журнале.

2.2 Должностные обязанности персонала

Все работники ресторана должны:

* добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, соблюдать трудовую дисциплину, своевременно и точно исполнять распоряжения администрации и непосредственного руководителя, использовать все рабочее время для производительного труда, воздерживаться от действий, мешающих другим работникам выполнять их трудовые обязанности;
* качественно и в срок выполнять производственные задания и поручения;
* соблюдать требования по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, гигиене труда и противопожарной охране;
* содержать свое рабочее место, оборудование и приспособления и передавать сменяющему работнику в порядке, чистоте и исправном состоянии, а также соблюдать чистоту в отделе и на территории предприятия; соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;
* бережно относиться к имуществу работодателя и других работников;
* не разглашать охраняемую законом тайну (государственную, коммерческую, служебную и иную), ставшую известной работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей.[[[4]](#footnote-3)]

**Директор**

На директора возложена ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности предприятия: выполнение установленного плана по товарообороту и прибыли; культуру обслуживания посетителей; качество выпускаемой продукции; состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей; соблюдение трудового законодательства, приказов и инструкций вышестоящих организаций. Директор ресторана «Уральские пельмени» персонально отвечает за подбор и расстановку кадров. В связи с этим директор имеет право распоряжаться материально-денежными средствами, приобретать имущество и инвентарь, заключать договоры и соглашения, перемещать, увольнять (в соответствии с трудовым законодательством), поощрять работников, налагать дисциплинарные взыскания.

Директор должен обеспечить выполнение плановых заданий; организовать четкое, планомерное снабжение предприятия сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения.

В структуру штата предприятия входят: директор, зам. директора, главный бухгалтер, зав. производством, производственный персонал, персонал склада.

Зав. производством осуществляет руководство производственно хозяйственной деятельности предприятия, проводит работу по совершенствованию рабочих мест, повышает мастерство поваров и кондитеров. Зав, складом обеспечивает прием, хранение и отпуск товарно-материальных ценностей, по их размещению, с учетом наиболее рационального использования складских площадей, облегчения и ускорения потока необходимых материалов, инвентаря.

Бухгалтер выполняет работу по различным участкам бухгалтерского учета, осуществляет прием, и контроль первичной документации осуществляет их первичную обработку, отражает связанные с движением денежных средств товарно-материальных ценностей, производит начисление и перечисление платежей, заработной платы рабочим и служащим.

**Начальника мясного цеха**

Начальник цеха подчиняется функционально заведующему производством и технологу. Рабочий день - 7:00 - 17:00. Выходной - воскресенье.

Начальник цеха обязан:

* Осуществлять приемку мяса, кур и пр. в цех при наличии у поставщиков соответствующих документов.
* Обеспечивать бесперебойное наличие сырья для холодного, мучного, кулинарного цехов в виде фарша и п/ф: голубцы, антрекоты, перец фаршированный, куры, рулеты из кур и говядины, свинины и т.д.
* Обеспечивать наличие ассортимента продукции в мясном отделе согласно прайс - листа и внедрять новые полуфабрикаты и блюда.
* Соблюдать технологию приготовления блюд и изделий в соответствии с ассортиментом.
* Правильно использовать части сырья для приготовления п/ф и блюд.
* Знать признаки доброкачественности сырья и органолептические методы их определения.
* Соблюдать условия, сроки хранения и реализации готовой продукции и п\ф.
* Знать основные типы механического, весоизмерительного и холодильного оборудования, правила эксплуатации и технику безопасности при работе на нем.
* Использовать по назначению маркированную посуду.
* Обеспечивать соблюдение работниками правил санитарии и личной гигиены.
* Обеспечивать чистоту и порядок в цехе. По окончании работы вымыть и обработать дезинфицирующим раствором столы, доски, инвентарь.
* Отпуск продукции по заказам производить в строгом соответствии с заявкой, упакованной, с обозначением веса и количества.
* Знать устройство, рационально и по назначению использовать оборудование, посуду, инвентарь.
* Обеспечивать прохождение медосмотра работниками цеха - раз в квартал. Предоставлять книжки в медкабинет. Обеспечивать прохождение медосмотра работниками цеха - раз в квартал. Предоставлять книжки директору предприятия.
* Обеспечивать подготовку сырья для следующей смены в полном объеме.
* Постоянно повышать квалификацию.
* Участвовать в проведении выставок, ярмарок, конкурсов.
* Соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего распорядка.
* Отпуск продукции производить только после фиксирования ее в накладной и других документах.
* Составлять график выхода на работу работников цеха, контролирует его соблюдение.
* Размещать с вечера (накануне) заявку на сырье зав. складом.

**Заведующий производством (шеф - повар)**

Заведующий производством (шеф - повар) относится к категории руководителей, принимается на работу и увольняется директором предприятия общественного питания.

На должность заведующего производством (шеф - повара) назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

Должностные обязанности заведующего производством (шеф - повара):

* направляет деятельность трудового коллектива на обеспечение ритмичного выпуска продукции собственного производства требуемого ассортимента и качества в соответствии с производственным заданием.
* проводит работу по совершенствованию организации производственного процесса, внедрению прогрессивной технологии, эффективному использованию техники, повышению профессионального мастерства работников в целях повышения качества выпускаемой продукции.
* составляет заявки на необходимые производственные товары, полуфабрикаты, сырье, обеспечивает их своевременное приобретение и получение с баз и со складов, контролирует ассортимент, количество и сроки их поступления и реализации.
* на основе изучения спроса потребителей составляет меню и обеспечивает разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий.
* Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работников санитарных требований и правил личной гигиены.
* Осуществляет расстановку поваров и других работников производства, составляет графики выхода на работу.
* Проводит бракераж готовой пищи.
* Организует учет, составление и своевременное представление отчетности о производственной деятельности, внедрение передовых приемов и методов труда.
* Контролирует правильную эксплуатацию оборудования и других основных средств.
* Проводит инструктаж по технологии приготовления пищи и другим производственным вопросам.
* Контролирует соблюдение работниками правил и норм охраны труда, санитарных требований и правил личной гигиены, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.
* Вносит предложения о поощрении отличившихся работников или наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины.
* Проводит работу по повышению квалификации работников.
* Контролирует наличие санитарных книжек у работников своего подразделения.

**Метрдотель**

Метрдотель выполняет следующие обязанности:

* Встречает гостей ресторана, оценивает их настроение и предпочитаемый стиль отдыха, передает клиентов официантам.
* Контролирует и поддерживает состояние зала ресторана в наиболее пригодном для приема клиентов виде, включая состояние интерьера, оборудования, мебели, утвари, посуды и др.
* Контролирует работу официантов и барменов, следит за качеством обслуживания.
* Контролирует расчеты клиентов с официантами, подписывает счета.
* Разрешает любые проблемы и противоречия, которые возникают у клиентов в процессе обслуживания в ресторане. В случае возникновения конфликтной ситуации стремится ее локализовать и немедленно разрешить.
* Всячески препятствует разрастанию конфликта.
* Отвечает на любые претензии гостей ресторана.
* Принимает заказы у особо важных клиентов ресторана, оказывает им особые знаки внимания и расположение как представитель администрации заведения.
* Обеспечивает организацию и проведение обслуживания на банкетах.
* Контролирует работу посудомоечной, сервизной и уборщиц.
* Контролирует внешний вид персонала зала.
* Обучает персонал зала.

Метрдотель подчиняется директору ресторана или управляющему ресторана. Метрдотелю подчиняются официанты, бармены (работающие в зале), уборщицы, посудомойки, работники сервисной. Метрдотель взаимодействует со всеми имеющимися службами, обеспечивающими жизнедеятельность заведения и бесперебойную работу ресторана (электрики, сантехники, лифтеры, охрана и т.д.)

**Менеджер**

Должностные обязанности менеджера ресторана:

* планирование, организация и контроль работы ресторана (организация взаимодействия всех структурных подразделений ресторана;
* организация рационального труда персонала ресторана;
* обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно–материальных ресурсов;
* контроль технического состояния технологического оборудования;
* введение учётной и отчётной документации;
* соблюдение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, санитарных правил и гигиенических нормативов);
* планирование и рациональная организация рабочего времени (составление графиков и расписания работы; использование методов и принципов научной организации труда);
* расчет потребностей ресторана в продуктах и иных товарно–материальных ценностях, планирование и организация его материально–техническое обеспечение анализ потребностей ресторана в ресурсах с учётом состояния и тенденций развития рынка ресторанных услуг и потребительского спроса;
* маркетинговый анализ рынка поставщиков;
* контроль сроков, объёма и качества приобретаемой продукции;
* контроль качества обслуживания посетителей ресторана;
* управление персоналом (приём и расстановка кадров; распределение обязанностей и делегирование полномочий; повышение трудовой мотивации на основе использования современных социально – психологических методов управления и совершенствования системы материального стимулирования, планирование, организация и контроль эффективности обучения персонала, в том числе на рабочих местах, развитие внутрикорпоративной культуры и служебной этики; аттестация персонала ресторана);
* организация делопроизводства, своевременное и качественное оформление документации и статистической отчётности (разработка и совершенствование нормативной и технологической документации, включая внутренние стандарты, инструкции, правила и так далее; сбор, компьютерная обработка и анализ производственной информации; подготовка статистических отчётов, информационных материалов и тому подобное);
* планирование, организация и контроль эффективности рекламных мероприятий;
* обеспечение прибыльности ресторана на основе грамотной маркетинговой политики и наиболее полного удовлетворения посетителей;
* оптимизация расходов при ведении бизнеса;
* формирование положительного имиджа ресторана (повышение и контроль качества и культуры обслуживания посетителей ресторана; создание приятной и дружелюбной атмосферы; изучение потребительских предпочтений посетителей ресторана; подготовка предложений и их реализация по улучшению обслуживания посетителей; установление и расширение связей с общественностью и средствами массовой информации; учёт и анализ жалоб, претензий и пожеланий посетителей; устранение недостатков в работе ресторана; соблюдение правил протокола и этикета)[[[5]](#footnote-4)].

**Официант**

Обязанности официанта:

* Иметь опрятный внешний вид;
* натереть приборы и стекло;
* подготовить самовары;
* натереть необходимую посуду для кухни и бара;
* засервировать столы надлежащим образом (проверить наличие соли и перца в солонках, отсутствие крошек и пятен на скатертях, а также на чехлах, стульях);
* спросить администратора о зоне своей ответственности на данную смену, спросить про стоп-лист у администратора, пользоваться подносами;
* перед окончанием смены убрать со своих позиций весь мусор, перед уходом посмотреть график смен еще раз.[[[6]](#footnote-5)]

**Бармен**

Обязанности бармена:

* Включить все необходимые для работы приборы (чайник, кофе-машину, компьютер, ледогенератор, холодильник);
* принять кассу с прошлой смены и подготовить разменные деньги;
* приготовить рабочее место к началу смены (проверить наличие инвентаря необходимого для работы, заполнить бар необходимой посудой, приготовить чайные пары, протереть все поверхности (барная стойка, полки, шкафы), подготовить самовар и чайник с заваркой, подготовить жевательные резинки);
* принять заявку, начать отчет о смене.

3. Правила подготовки торгового зала к осблуживанию

Подготовка к обслуживанию состоит из ежедневной уборки торговых помещений, расстановки мебели, получения посуды, приборов, столового белья и сервировки столов. Уборка в торговых помещениях производится в утренние часы и заканчивается за 1-2 часа до открытия предприятия.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 4 этапа:

1) Уборка помещения, расстановка столов и стульев, получение белья и накрытие столов скатертями.

2) Подготовка и получение столовой посуды и приборов к сервировке столов.

3) Сервировка столов.

4) Личная подготовка бармена или официанта.

1) Уборка помещения: ежедневная в течении дня, генеральная 2 раза в месяц. Моют мебель, холодильники, окна, витрины. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и наоборот при сухой уборке. Для уборки используют пылесосы, электро-поломоечные машины, совки, вёдра, веники и т.д.

Уход за растениями, украшающими торговый зал.

С осветительных приборов тщательно удаляют пыль, проверяют их работу.

Проветривают: воздух должен быть свежим и прохладным.

Уборку заканчивают, метрдотель в ресторане осматривает качество и даёт дальнейшие указания по расстановке столов.

В течении дня при необходимости производится уборка (текущая - совком и веником).

Столы используются 2-4-6 местные.

При расстановке столов необходимо освободить главный проход-2 метра.

Расстояние между рядами столов -1,5 метров.

Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см.

Расстояние между стульями за столом -30 см.

Расстояние столов, сервантов от стен -20 см.

Квадратные столы чаще в центре.

Круглые в нишах и в центре.

Прямоугольные у стен, и в середине зала.

2-х местные в нише у стен.

6-ти местные у стен по диагонали.

Не следует размещать столы на одной линии со входной дверью.

Столы можно расположить прямыми линиями, группами, зонами, шахматным порядком.

Бармен-официант осматривает столы, проверяет, находятся ли они в одном ряду в установленном порядке. Ровно ли стоят ножки. Он устраняет недостатки. Проверяет кресла и стулья. Треснувшие и расшатанные заменяют.

2) Получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу ( не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах.

При получении белья смотрят на его состояние: чистоту, отглаженность, накрахмаленность.

Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком. Запас белья и посуды размещают в серванте и на подсобных столиках.

Перед сервировкой столов официанты натирают посуду, столы накрывают скатертями. Края скатерти должны опускаться одинаково со всех сторон стола не менее чем на 25 см, но ниже сидения стула.

3) Сервировка столов может быть различной в зависимости от характера обслуживания (завтрак, обед, вечернее обслуживание, банкет).

В ресторане минимальная предварительная сервировка столов состоит из закусочной и пирожковой тарелок, столовых вилки и ножа, фужера, льняной салфетки, солонки, перечницы, вазочки с цветами. В зависимости от принятого заказа официанты дополняют сервировку стола.

Сервировку стола начинают с расстановки посуды из фарфора, затем раскладывают столовые приборы, ставят посуду из стекла или хрусталя для напитков, салфетки, специи, цветы. Пепельницы не входят в обязательную сервировку, их ставят по просьбе посетителей.

При предварительной сервировке для завтрака слева на расстоянии 10-15см от края стола ставят тарелки, кладут вилки рожками вверх справа от пирожковых тарелок, ножи кладут на расстоянии 20-24см лезвием к тарелкам. Ручки вилок и ножей должны быть на расстоянии 2см от края стола. Затем между вилками и ножами размещают чайные ложки ручками вправо в 20-24см от края стола, расставляют фужеры, кладут или ставят сложенные салфетки, соль. Перец, вазочку с цветами. Салфетки можно положить на пирожковую тарелку. Закусочные тарелки могут быть поставлены при предварительной сервировке столов для завтрака, но как правило их не ставят, так как блюда на завтрак подают уже уложенными на тарелки. В дневное время при обслуживании по меню обеденных блюд, когда посетителям предлагается и меню порционных блюд, включающее разные закуски, на стол ставят и закусочные тарелки.

Обязательным элементом при сервировке стола являются салфетки. В большинстве ресторанов при сервировке столов и обслуживании посетителей используют полотняные салфетки. Сложенная столовая салфетка помещается на стол для того, чтобы ею пользовались гости, и для украшения сервировки. Известно множество различных форм складывания салфеток. Но следует помнить, что чем меньше прикосновений рук к салфетке, тем она гигиеничнее. Однако в некоторых ресторанах поощряются более сложные стили складывания салфеток в эстетических целях.

Чтобы салфетка при складывании приобрела нужную форму, она должна быть средне подкрахмаленной, хорошо выглаженной, а в развернутом виде имела форму квадрата. Профессионально сложенная салфетка должна стоять сама по себе, без помощи столовых приборов или бокалов.[[[7]](#footnote-6)]

4) Подготовка персонала к обслуживанию. Важное значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию. От того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время обслуживания, во многом зависит настроение людей, пришедших в ресторан. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, какой оно имеет вкус, с каким гарниром и соусом подаётся, должен знать качество напитков. При этих условиях официант может дать полезный совет посетителю при выборе блюд, умело предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официант должен соблюдать нормы этикета. Официанты должны уделять большое внимание своему внешнему виду. Одежда и обувь должна быть единого образца и содержаться в чистоте. Опрятной должна быть и прическа, уделяется внимание чистоте рук и содержанию ногтей.

**Оформление барной стойки**

Средняя высота стойки 120 – 130 см, причём она рассчитана исходя из эргономических показателей. Поверхность любого стула находится на высоте 42 – 45 см, столешница – 75 см. Стулья специально подогнаны под столешницу, чтобы человеку было удобно сидеть за ней. Что касается технологической части, то она зависит от специфики самой барной стойки. Если это паб, то здесь мы увидим краны, бочки и так далее. Если это мультифункциональная стойка, то сзади или сбоку может крепиться любое оборудование. Этот вариант в большей степени подходит для кафе – ресторанов. Здесь уже могут храниться торты, сладости и другие продукты. Как правило, над столешницей находятся подвесные элементы, где находится рама с освещением. Но в пивных барах они делаются функциональными: на них закреплены специальные скобы, куда крепятся пивные кружки или бокалы. Чаще всего они держаться на цепях (в современных вариантах стоек – на растяжках). В пивном баре в стойке находятся ёмкости – бочки, а на столешнице ставятся наливные элементы. Обязательно наличие мойки, которая может быть и одинарной, и двойной. От выбранного материала для производства барной стойки, зависит её привлекательность, прочность и долговечность. Могут изготовляться барные стойки из дерева, искусственного или природного камня, стекла, металла, МДФ, ДСП, зеркал, ламината, плитки. Самым традиционным материалом считается дерево. Но и другие материалы широко распространены. Оформить барную стойку сегодня можно на любой вкус. В эксклюзивных заведениях, как правило, устанавливаются уникальные стойки ресепшн. Они придают ресторану отдельный шарм и стиль. Также и производство барных стоек выполняется по индивидуальному заказу и специальным эскизам. В обычных заведениях устанавливаются готовые стойки.

Виды и методы обслуживания посетителей

Первое, на что обращает внимание посетитель ресторана, - это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии.

Метод обслуживания потребителей – способ, с помощью которого потребителям реализуется продукция. На предприятиях общественного питания существуют следующие методы обслуживания:

1) самообслуживание;

2) обслуживание официантами;

3) комбинированное обслуживание.

Вид обслуживания – организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.

Виды обслуживания отличаются:

1) характером производимых услуг;

2) местом и условиями их выполнения;

3) характером труда обслуживающего персонала;

4) формой расчета с потребителями.

Примером видов обслуживания может быть реализация кулинарной продукции через торговые автоматы или столы саморасчета, по типу «шведского стола», отпуск скомплектованных обедов.

Самообслуживание – это метод обслуживания, при котором потребители сами выполняют ряд операций, и в зависимости от этого применяют следующие виды самообслуживания:

1) полное. Потребитель выполняет все операции самостоятельно;

2) частичное. Часть работ выполняется обслуживающим персоналом или механизмами (сбор посуды, доставка посуды, конвейер для сбора посуды и т.д.).

В зависимости от формы расчета различают:

1) самообслуживание с предварительным расчетом:

а) потребитель знакомится с меню, приобретает в кассе чек, с чеком на раздаче получает блюда. Отрицательные стороны данной формы обслуживания: потребитель не видит выбранные блюда, имеет дело с деньгами;

б) организация комплексного питания по заранее приобретенным абонементам и чекам: предварительно сервируются столы, затем осуществляется отпуск скомплектованных завтраков, обедов и ужинов, что позволяет ускорить процесс обслуживания. Используется данная форма для организации питания туристов, учащихся, участников семинаров, конференций;

2) самообслуживание с последующим расчетом:

а) с расчетом после получения блюд: потребитель знакомится с меню, выбирает блюда на раздаче, рассчитывается за выбранные блюда, потребляет и, наконец, убирает посуду. Преимуществом этой формы обслуживания является возможность наглядного выбора блюд потребителями; отрицательные моменты: потребитель стоит в очереди, имеет дело с деньгами;

б) самообслуживание с расчетом после приема пищи. Потребитель знакомится с меню, выбирает блюда, получает чек на блюда, принимает пищу и после этого рассчитывается при выходе из зала. Положительные стороны: ускоряется процесс обслуживания; отрицательные: увеличивается количество обслуживающего персонала;

3) самообслуживание с непосредственным расчетом. Потребитель одновременно выбирает, получает блюда и оплачивает их стоимость. При данной форме обслуживания отпуск продукции и расчет с потребителем производится одним работником. Эта форма обслуживания применяется в ПБО, буфетах, закусочных, через барную стойку в барах.

Метод обслуживания официантами применяется в ресторанах, барах, закусочных, а также некоторых столовых (при санаториях, домах отдыха и т.д.). При этом процесс обслуживания потребителей, начиная с их встречи и заканчивая расчетом, производится официантами.

При полном обслуживании официантами все операции осуществляют официанты. Этот вид характеризуется высокой культурой обслуживания и применяется на предприятиях класса «люкс» и высший в течение всего времени работы зала, при проведении банкетов и приемов, в вечернее время – на предприятиях с организацией отдыха.

Частичное обслуживание официантами предполагает выполнение ряда операций потребителями. Официанты доставляют продукцию с раздаточной в зал, ставят блюда на стол, за которым посетители сами обслуживают себя. Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания посетителей, увеличить пропускную способность зала и сократить численность обслуживающего персонала.

При обслуживании официантами применяются следующие формы расчета:

1) предварительная*.* Потребитель, ознакомившись с меню, приобретает в кассе чек на питание. Также эта форма применяется при обслуживании участников конференций, семинаров и т.д. В этом случае потребители заранее приобретают чеки или абонементы на питание;

2) последующая. Расчет осуществляется в конце обслуживания официантами.

Рассмотренные формы расчета имеют две разновидности: непосредственны и безналичный расчет.

Обслуживание официантами по характеру труда делится на две формы:

1) индивидуальная. Все операции с посетителем выполняет один официант, за которым закреплено определенное количество столов в зале;

2) бригадная. Бригада из нескольких официантов делит между собой все операции по обслуживанию потребителя (один встречает потребителя, принимает заказ; двое подают блюда и напитки и т.д.). Такая форма позволяет ускорить процесс обслуживания потребителей, также используется при обслуживании банкетов и приемов.

Комбинированный метод обслуживания потребителей заключается в сочетании различных методов обслуживания (например, самообслуживание с обслуживанием официантами).

Кроме традиционных методов и форм обслуживании на предприятиях общественного питания применяются специальные (прогрессивные) формы обслуживания, целью которых является ускорение обслуживания большого количества потребителей. Такие формы используются для обслуживания участников конгресса, конференций, семинаров и т.д. К ним относятся: залы-экспресс, столы-экспресс, «шведский стол».

Зал-экспресс (как правило, на 40–50 мест) организуется в ресторанах и кафе для ускорения обслуживания потребителей с ограниченным запасом времени. Меню представляет собой комплексный обед. Ко времени обеда все столы в зале-экспресс сервируются, на каждый стол кладут меню. Как только посетители сядут за стол, официанты ставят закуски и сладкие блюда, затем приносят супы, а вслед за ним – горячие блюда. Затраты времени потребителя на такой обед составляют 15–20 минут.[[[8]](#footnote-7)]

Стол-экспресс организуют в ресторанах при гостиницах, аэропортах, железнодорожных вокзалах. Он рассчитан на 20 чел., имеет круглую форму с поворотной центральной частью, на которой устанавливаются закуски, блюда, кулинарные и кондитерские изделия, напитки. Неподвижную поверхность стола сервируют закусочными тарелками, приборами, салфетками. Потребители, сев за стол, самостоятельно выбирают продукцию с поворотной части стола. Официанты приносят горячие блюда и напитки, осуществляют расчет с потребителями.

В ресторане «Уральские пельмени» обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения. В ресторанах посетителей встречает метрдотель или администратор. Он проверяет бронирование столиков, провожает гостей к месту и представляет им их официанта. В небольших ресторанах за всю процедуру обслуживания отвечает официант. И в том, и в другом случае порядок таков:

* Встреча гостей при входе в зал.
* Приветствие.
* Проводите гостей к столу.
* Предложите гостям стулья, давая им понять, что они могут сесть.

Разворачивание салфеток. Разворачивая салфетку для посетителя, официант тем самым подготавливает стол к подаче блюд и напитков. Некоторые посетители сами разворачивают свою салфетку, сев за стол, тогда как другие ждут, когда это сделает официант.

Подача воды. Воду со льдом можно предложить гостям после процедуры приветствия и рассаживания. Это позволит им освежиться и даст время на выбор аперитивов. У официантов вода всегда должна быть наготове, хотя в некоторых ресторанах ее подают лишь по просьбе посетителей. (В США и Японии принято всегда подавать воду со льдом на стол, поэтому туристы этих стран не заказывают воду специально, считая, что она входит в сервировку стола.) В некоторых ресторанах кувшины с ледяной водой принято ставить на стол, чтобы посетители обслуживали себя сами.

Подача хлеба. Хлеб обычно подают сразу после того, как посетители сядут за стол. Его ставят в корзинке на стол либо подают персонально каждому гостю. Перекладывают хлеб из корзинки на хлебную тарелку при помощи специального прибора. Второй вариант позволяет сэкономить место на столе.

Подача аперитивов. Заказ на аперитивы следует принять как можно скорее после того, как гости сядут за стол. Официант должен умело предложить гостям попробовать что-нибудь возбуждающее, порекомендовав несколько коктейлей или вин. Следует дать гостю проявить свои вкусы и запомнить все его пожелания. Подают напитки, обходя стол против часовой стрелки. Хозяина стола обслуживают последним.

Представление меню. Представление меню – благоприятный момент для предложения «товара». Прежде чем предложить меню, официант должен хорошо его изучить, чтобы суметь описать любое блюдо, знать из чего оно приготовлено, и как его подать. Официант также обязан знать все тонкости фирменных блюд.

Меню следует представить так, чтобы посетители смогли сделать выбор без долгих колебаний и в тоже время без видимого давления с вашей стороны.

Меню может выглядеть по разному. В традиционных ресторанах его обычно вкладывают в обложку. В менее официальных заведениях меню может быть написано на доске, напечатано на карточке или на специальной сувенирной подставке. Каждый ресторан, кафе, бар выбирает свой собственный стиль оформления и подачи меню, так как и свой стиль обслуживания посетителей.

В ресторане «Уральские пельмени» меню оформлено в виде книги, такое меню следует подавать посетителям в виде раскрытой книги. Подают меню гостю с правой стороны. Официант должен быть готов ответить на вопросы о фирменных блюдах, входящих в меню, уметь описать их правильно и так, чтобы это вызвало аппетит у посетителей.

**Правила мойки и хранения посуды и столовых приборов**

Предприятия общественного питания должны быть оснащены оборудованием и предметами материально - технического оснащения в соответствии с действующими нормами.

Материалы, используемые для изготовления технологического оборудования, инвентаря, посуды, тары, а также моющие и дезинфицирующие средства должны быть разрешены Минздравом РФ.

Хранить моющие и дезинфицирующие средства следует в промаркированной посуде в специально выделенных местах.

Производственный инвентарь и инструменты после промывки с добавлением моющих средств и ополаскивания следует ошпарить кипятком.

Количество одновременно используемой столовой посуды и приборов должно соответствовать нормам оснащения предприятий, но не менее трехкратного количества по числу мест.

На предприятиях запрещается использовать эмалированную посуду с поврежденной эмалью; алюминиевая и дюралюминиевая посуда может использоваться только для приготовления и кратковременного хранения пищи. Не допускается к употреблению столовая посуда с трещинами и отбитыми краями.

Мытье посуды производится ручным способом или механическими моечными машинами.

Для мытья ручным способом предприятие должно быть обеспечено: для столовой посуды - трехсекционными ваннами; для стеклянной посуды и столовых приборов - двухсекционными ваннами.

Мытье столовой посуды ручным способом производят в следующем порядке:

* удаление остатков пищи щеткой или деревянной лопаткой в специальные бачки для отходов;
* мытье в воде с температурой не ниже 40° C с добавлением моющих средств;
* мытье в воде с температурой не ниже 40° C с добавлением моющих средств в количестве в 2 раза меньшем, чем в 1 секции ванны;
* ополаскивание посуды, помещенной в металлические сетки с ручками, горячей проточной водой с температурой не ниже 65° C или с помощью гибкого шланга с душевой насадкой;
* просушивание посуды на решетчатых полках, стеллажах.

В ресторанах, кафе, барах разрешается дополнительно протирать стеклянную посуду и приборы чистыми полотенцами.

В конце рабочего дня проводится дезинфекция всей столовой посуды и приборов 0,2% раствором хлорной извести, или 0,2% раствором хлорамина, или 0,1% раствором гипохлорита кальция при температуре не ниже 50° C в течение 10 мин.

Мытье кухонной посуды производят в двухсекционных ваннах при следующем режиме:

* освобождение от остатков пищи щеткой или деревянной лопаткой; пригоревшую пищу следует отмочить теплой водой с добавлением кальцинированной соды;
* мытье травяными щетками или мочалками в воде с температурой не ниже 40° C с добавлением моющих средств;

Чистую кухонную посуду и инвентарь хранят на стеллажах на высоте не менее 0,5 - 0,7 м от пола.

Чистые столовые приборы хранят в зале в специальных ящиках - кассетах. Запрещается хранение их на подносах россыпью.

Чистую столовую посуду хранят в закрытых шкафах или на решетках.

Щетки, мочалки для мытья посуды после окончания работы промывают в горячей воде с добавлением моющих средств, просушивают и хранят в специально выделенном месте.

По окончании работы подносы промывают в моечных столовой посуды горячей водой с добавлением моющих средств, ополаскивают и посуды горячей водой с добавлением моющих средств, ополаскивают и высушивают, а после каждого использования протирают чистыми салфетками.

В моечных отделениях должна быть вывешена инструкция о правилах мытья посуды и инвентаря.

Мытье оборотной тары на предприятиях - заготовочных и в специализированных цехах производят в специально выделенных помещениях, оборудованных ваннами или моечными машинами, с применением моющих средств.

Вся санитарная обработка и хранение посуды и столовых приборов в данном кафе соответствует вышеописанным правилам.

**Ассортимент и назначение посуды и столовых приборов**

Имидж ресторана составляет не только элегантная обстановка, изысканное меню и высокое качество обслуживания. Кухонный инвентарь и профессиональная посуда-это важная деталь, которая подчёркивает индивидуальный стиль ресторана и влияет на его успех.

В ресторанном деле используется посуда, выполненная в одном стиле. Тарелки, блюда, сахарницы, наборы для приправ, заварники, чашки и другие предметы сервировки должны строго соответствовать друг другу и обновляться после определённого срока службы.

Посуда для ресторана отличается от обыденной повседневной посуды, прежде всего своим респектабельным внешним видом. Такая посуда должна быть обязательно шикарной, и в то же время подчёркивать статус заведения.

Таблица 1.-Ассортимент и назначение посуды и столовых приборов

|  |  |
| --- | --- |
| Посуда | Назначение |
| Блюдце, d= 15см | Используется для чайных пар |
| Тарелка пирожковая, d= 18,2 см | Для хлеба и десерта |
| Тарелка закусочная, d= 20 см | На бизнес-ланче для подставки тарелок |
| Тарелка для горячего, d= 20-24 см | Суповая 250-500 грамм |
| Тарелка для десерта, d=20 cм | Десерт |
| Селёдочница | Для рыбы |
| Винный бокал | Красное и белое вино,0.5 или 0.4 |
| Рокс,v=100 мл | Под коньяк |
| Хари Кейн,v=300-500 мл | Под мартини |
| Айриш, v=200 мл | Под мороженное |
| Креманка, v=150 мл | Под десерт, шампанское |
| Кружка | Кофейная, чайная |
| Флюте,v=150мл | Кофейная |
| Кобблер, v=150  | Для вермутов |
| Хайбол,v=200-300 мл | Для безалкогольных напитков |
| Кордилаз, v=50мл | Для водки |
| Тумблер,v=200 | Для виски |
| Маргарита, v=200мл | Коктейльная рюмка |
| Шот, v=45 мл | Для подачи спиртных напитков |

4. Экономические показатели торгового зала

**Правила кассовых операций**

Порядок ведения кассовых операций регламентируются нормативными документами Российской Федераций, которым обязаны подчиняться все предприятия общественного питания на территории страны.

При денежных расчетах с клиентами применяются два типа кассовых машин: электромеханические кассовые машины и электронные контрольно - регистрирующие машины (ЭКРМ). Контрольно - кассовая машина является счетно - суммирующим, вычислительным и чекопечатающим устройством. Контрольно - кассовые машины, используемые для денежных расчетов с клиентами, подлежат регистрации в налоговых органах по месту нахождения ресторана. Контроль за соблюдением правил использования контрольно - кассовых машин, за полнотой учета выручки денежных средств в ресторане осуществляют налоговые службы.

Система контроля и учета служит для того, чтобы:

* Давать информацию кассиру по подготовке счетов;
* Вести учет расходуемых продуктов и напитков;
* Вести учет запасов в целях сокращения ненужных расходов и обнаружения недостач;
* Точно определять стоимость блюд меню и планировать прибыль;
* Предотвращать снижение продаж и нарушения финансового учета.

При использовании компьютеризированной системой контроля компьютер распечатывает счета для предъявления их посетителям. Система отслеживает все операции официантов. Специальные операции, такие как вычеркивание блюд из меню, расход продуктов, распечатка чеков и т. д., защищены специальным паролем.

Кроме быстрого и эффективного обслуживания посетителей торговой точки, компьютеризированная система контроля может обеспечить полный контроль за управлением и администрацией, что включает в себя следующее:

* Должников и кредиторов среди администрации;
* Полный учет должностных обязанностей;
* Регулирование банковскими счетами;
* Всестороннюю финансовую отчетность.

Средний чек – одна из основных характеристик концепции ресторана, определяющая его ценовую категорию.

При планировании ресторанного бизнеса стало вводится понятие среднего чека, именно на этом этапе часто происходят ошибки.[[[9]](#footnote-8)] Управляющий закладывает некую сумму чека, исходя из собственных ощущений того, сколько гости будут тратить. Потом умножает эту цифру на предполагаемое количество посетителей и получает желаемый оборот. Допустим, вечерний средний чек составляет, как и предполагалось, 1000 рублей. Но ведь в дневное время у нас действует бизнес-ланч, и гости тратят в среднем по 300 рублей , а по субботам у нас постоянно банкеты с минимальным заказом 1500 рублей на человека. Вот и получается, что для того, чтобы правильно распланировать наш будущий бизнес, нужно учитывать, что средний чек в разные дни недели и в разное время будет разным. Только в этом случае, отработав какое-то время, можно правильно проанализировать средний чек.

После подачи десерта официант должен узнать у посетителя, не нужно ли ему что–нибудь дополнительно. Если гость ответит отрицательно, официант подготавливает счёт, данному ему от кассира или метрдотеля, и подаёт его посетителю на маленьком подносе с левой стороны. Счёт пишется с указанием фамилии официанта, даты, суммы (с перечислением всех заказанных блюд и напитков и их цен) и подаётся перевёрнутым. Если счёт отпечатан ККМ, официант обязан объяснить значение шифров. При обслуживании группы посетителей счёт подаётся заказчику. При получении денежных средств, официант обязан дать сдачу незамедлительно. После оплаты посетителем счёта официант должен помочь женщинам, пожилым людям и детям выйти из – за стола, отодвинуть стулья и проводить гостей с той же учтивостью и вниманием, с которым их встречал.

5. Маркетинговая политика предприятия

Проведение маркетинга ресторана осуществляется в целях повышения эффективности его работы за счет увеличения клиентов. В конкретном случае упор следует делать на рекламу, которая увеличивает отдачу от вложенных средств. Через рекламу в значительной мере формируется имидж ресторана в глазах потенциальных посетителей. Формируя позитивный имидж ресторана в сознании людей, ресторатор средством рекламы закрепляет в сознании людей внутренние предпочтения и поведенческие стереотипы: «Я должен идти в ресторан: это хорошо, это модно, престижно, здорово» В качестве средств рекламы можно использовать средства массовой информации (газеты, журналы, листовки, календари) и телереклама. Рекламные щиты, вывески, растяжки помогут привлечь новых клиентов. Можно использовать в целях рекламы также короб, неоновую рекламу.

Улучшение формирования музыкально-развлекательной программы. Музыкально-развлекательную программу следует рассматривать в качестве одного из элементов привлечения клиентуры в ресторанах. Стиль заведения определяет музыку. (Академическая классическая музыка, джаз, живая музыка) Эстетика звукового пространства должна соответствовать архитектуре, интерьеру ресторана, времени года и т.д.

 Использовать живые цветы в интерьере ресторана. В практике живые цветы на столе гостей всегда создадут ощущение изысканности и праздничности торжества. Здесь следует учесть композицию цветов в интерьере.

Улучшение внешнего облика ресторана. Приходя в него у человека (клиента) визуальное восприятие объекта. Продажа продукта целиком зависит от его упаковки. Внешний облик должен быть интересен, необычен, должен вызывать интерес. Нести имидж ресторана, его главную идею и тематику. Это и самореклама. Ресторан относится к классу «люкс» он должен иметь высокий класс архитектурно-художественного оформления.

Основная функция, которую должна обеспечивать реклама, это своевременное предоставление необходимой информации посетителям. Наружная реклама, внутренняя реклама, интернет, почтовая рассылка, реклама в газетах и журналах, TV, радио, sms-рассылка - все это способствует политике продвижения ресторана. Так же для привлечения клиентов используется всевозможные акции, скидки, предложения, презенты постоянным клиентам, розыгрыши и т.д.

Ценообразование в ресторанном бизнесе является наиболее сложным из всех составляющих этого вида бизнеса. Однако, правильное определение цены является важным и определяет в конечном итоге результат и эффективность ресторанного бизнеса.

Различают следующие методы ценообразования:

- затратный метод;

- рыночный метод потребительской оценки;

- рыночный метод следования за лидером;

- аукционный метод;

- тендерный метод;

- параметрический метод;

- метод удельных показателей;

- метод структурной аналогии;

- агрегатный метод;

- балловый метод;

- метод корреляционно-регрессионного анализа;

- психологическое ценообразование.

Внешние и внутренние факторы тесно связаны между собой. Но внутренние факторы напрямую зависят от организации работы самого предприятия.

Важным фактором является объем розничного товарооборота, потому что при неизменной доли прибыли в цене товара рост объема продажи позволяет увеличить сумму прибыли[[[10]](#footnote-9)].

При наращивании объема товарооборота необходимо помнить о его структуре, так как прибыльность тех или иных товарных групп различна. Разумеется, нельзя отдавать предпочтение только высокорентабельным товарам, лишь рационализация структуры товарооборота позволит достичь нормального уровня прибыли.

Другим существенным фактором является применяемый порядок ценообразования. Прибыль от реализации товаров в первую очередь зависит от уровня торговой надбавки. При этом важно выбрать правильную коммерческую стратегию, потому что рост доли прибыли в составе торговой надбавки может привести к обратному результату, то есть из-за высоких цен снизится объем реализации товаров. Логичным следствием может стать в некоторых случаях снижение уровня торговой надбавки для ускорения реализации товаров (например, дифференцированная уценка товаров, в том числе сезонная, праздничная или разовая). Это позволит увеличить сумму прибыли за счет объема товарооборота и за счет ускорения оборачиваемости оборотных средств: чем меньше срок реализации товаров, тем большую суму прибыли получает предприятие в единицу времени.

Также очевидно, чем большей суммой оборотных средств располагает предприятие, тем больше прибыли оно получит в результате одного их оборота. При этом важна не только общая сумма оборотных средств, но и соотношение между собственными и заемными средствами, поскольку использование кредитов увеличивает издержки торгового предприятия.

Следующим значительным фактором, тесно связанным с ценообразованием, является уровень издержек обращения. Известно, что при неизменной величине торговой надбавки за счет снижения расходов предприятия можно увеличить суму получаемой прибыли. Осуществление режима экономии позволяет снижать текущие затраты предприятия. При этом необходимо учитывать, что под режимом экономии понимается не абсолютное, а относительное снижение издержек обращения.

Степень влияния вышеназванных факторов зависит не только от соотношения их самих, но и от стадии жизненного цикла предприятия, от компетенции и профессионализма его менеджеров. Практика показывает, что влияние отдельных факторов количественно оценить невозможно. [[[11]](#footnote-10)]

К примеру, деловая репутация предприятия, то есть сформировавшееся мнение о предприятии на рынке по различным аспектам его деятельности (потенциальные возможности, кредитоспособность, качество реализуемых товаров, уровень качества обслуживания и т.п.), основой которого является безусловное выполнение обязательств и установление многолетних традиций работы.

В ресторане «Уральские пельмени» уже существует минимальный вариант службы маркетинга. Поэтому целесообразным является создание службы маркетинга в соответствии с жестким (логичным) вариантом.

Целесообразным является следующая структура маркетингового отдела:

**заместитель директора по маркетингу**

Специалист по рекламе и PR

Аналитик

Специалист по исследованиям рынка

Рисунок 2. Организационная структура отдела маркетинга

Для достижения более точных сведений о предпочтениях посетителей на предприятиях общественного питания используют такие методы как: социальный опрос, анкетирование, книга жалоб и предложений.

При проведении данных методов выявляют вкусовые предпочтения большинства посетителей, их отношении к данному предприятию, приемлемость цен, атмосферу, отношение персонала. Все это отчетливо указывают на плюсы и минусы ресторана, которые в дальнейшей деятельности учитываются в организации работы по обслуживанию клиентов.

Анкета

1. Из каких источников Вы узнали о нашем ресторане?
2. Почему Вы выбрали именно наш ресторан?
3. Как часто Вы посещаете предприятия общественного питания?
4. Какие из наших блюд понравились Вам больше?
5. Вас устраивают цены предложенных блюд?
6. Достаточно ли широк, на Ваш взгляд, ассортимент блюд?

Оцените, пожалуйста, обслуживание персонала по пятибалльной шкале.

Укажите, пожалуйста, Ваши замечания и пожелания нашему ресторану.

Заключение

В период с 25 июня 2012 года по 22 июля 2012 года была пройдена учебная практика в ресторане «Уральские пельмени». За время ее прохождения были получены практические навыки работы на предприятии, рассмотрены механизмы управления хозяйственной деятельностью ресторана, изучены особенности экономической деятельности предприятия общественного питания, методика анализа и планирования показателей в этих сферах коммерческой деятельности. Навык работы с различной нормативно-технической документацией и организацией обслуживания гостей в предприятии

Успешная работа ресторана зависит от многих факторов. Как и всякая сложная система, ресторан начинается с замысла его создателя и заканчивается контролем и его функционированием.

Ресторан «Уральские пельмени» является рентабельным предприятием с достаточно высокой прибылью и большим экономическим потенциалом.

За время своего существования ресторан сумел создать себе неплохой имидж, привлечь большое количество посетителей, многие из которых стали постоянными клиентами. Несмотря на большую конкуренцию, большинство из них остаются верны ресторану. Всё это обеспечивается жестким контролем начальства над обслуживающим персоналом.

Библиографический список

1. Генри Минцберг, «Структура в кулаке».
2. Богушёва В.И. «Бары и кафе. Искусство обслуживания» -Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2005.
3. Герчикова И.Н. «Менеджмент» - Москва: Изд-во «Юнити», 2006.
4. Мескон М. «Основы менеджмента» - Москва: Изд-во «Дело», 2007.
5. Станкевич Г.П., Дунцов К.Г. "Справочник молодого официанта" - Москва: Изд-во "Высшая школа" ,2007.
6. Уокер Джон Р. «Введение в гостеприимство» - Москва: Изд-во «Юнити», 2007.
7. Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» - Москва, 2006.
8. Плошай И.В. «Организация, техника и управление» - Москва: Изд-во «Экономика», 2006.
9. Соболева З.Т., Бакунова Р.Б. "Справочник руководителя предприятия общественного питания" - Москва: Изд-во "Юнити", 2006.
10. Богушева В.И.«Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров» - Ростов: Изд-во «Феникс», 2002.

Приложение

Меню ресторана «Уральские пельмени»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование блюда | Выход, г | Стоимость, руб |
| Огурчики соленые по-домашнему | 100 | 30 |
| Помидорчики соленые по-домашнему | 100 | 30 |
| Опята маринованные | 100 | 200 |
| Холодец | 100 | 50 |
| Закуска «Еврейская» на хлебе | 100 | 60 |
| Салат «Греческий» | 100 | 50 |
| Ассорти итальянских мясных деликатесов | 200 | 400 |
| Говяжий язык с хреном | 250 | 350 |
| Мясное ассорти | 250 | 340 |
| Карпачо из говядины | 180 | 280 |
| Пармская ветчина с дыней | 250 | 300 |
| Ассорти из домашнего сала | 250 | 200 |
| Икра чёрная | 300 | 3500 |
| Икра красная | 300 | 500 |
| Раки в тёмном пиве | 300 | 370 |
| Рыбное ассорти | 350 | 400 |
| Тар-тар из тунца  | 230 | 320 |
| Карпачо из лосося и гребешка | 180 | 270 |
| Тембали из лосося и сыра маскарпоне | 230 | 290 |
| Сёмга по-княжески | 200 | 230 |
| Сельдь по- Русски | 300 | 250 |
| Ассорти сыров | 350 | 450 |
| Фруктовое ассорти | 1000 | 500 |
| Копчённые рёбрышки | 280 | 300 |
| Острые куриные крылья | 280 | 210 |
| Осьминог | 250 | 480 |
| Гребешки | 250 | 490 |
| Тигровые креветки | 250 | 440 |
| Классический салат из морепродуктов | 250 | 350 |
| Салат с тунцом и экзотическими фруктами | 250 | 310 |
| Пельмени «Сибирские» с телятиной и свининой | 300 | 180 |
| Пельмени «Сибирские», жаренные на сковороде | 300 | 170 |
| Пельмени «Сибирские», запеченные с сыром | 300 | 170 |
| Пельмени «Уральские» с говядиной и бараниной | 310 | 200 |
| Пельмени с мясом лося | 350 | 190 |

Размещено на Allbest.ru

1. Генри Минцберг, «Структура в кулаке» [↑](#footnote-ref-0)
2. Богушёва В.И. «Бары и кафе. Искусство обслуживания» - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. [↑](#footnote-ref-1)
3. статья 190 ТК РФ [↑](#footnote-ref-2)
4. Герчикова И.Н. «Менеджмент» - Москва: «Юнити», 2006. [↑](#footnote-ref-3)
5. Мескон М. «Основы менеджмента» - Москва: «Дело», 2007 [↑](#footnote-ref-4)
6. Станкевич Г.П., Дунцов К.Г. "Справочник молодого официанта" - Москва: "Высшая школа" ,2007. [↑](#footnote-ref-5)
7. Уокер Джон Р. «Введение в гостеприимство» - Москва: «Юнити», 2007. [↑](#footnote-ref-6)
8. Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» - Москва, 2006. [↑](#footnote-ref-7)
9. Плошай И.В. «Организация, техника и управление» - Москва: «Экономика», 2006. [↑](#footnote-ref-8)
10. Соболева З.Т., Бакунова Р.Б. "Справочник руководителя предприятия общественного питания" - Москва: "Юнити", 2006. [↑](#footnote-ref-9)
11. Богушева В.И. «Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров» - Ростов: «Феникс», 2002 [↑](#footnote-ref-10)