Департамент образования и молодежной политики

Ханты – мансийского автономного округа– Югры

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ХАНТЫ – МАНСИИСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

«ИГРИМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**Отчет по преддипломной практике по дисциплине: Организация обслуживания в общественном питании**

Исполнитель: студент 242

группы по специальности

43.02.01 Организация

обслуживания в общественном питании

Карпова Анастасия Сергеевна

Руководитель:

Гвозденко Татьяна Борисовна

Игрим 2015

**Содержание**

Введение

Глава 1. Ознакомление со структурой, характером, организацией производства. Изучение ассортимента, перечня выпускаемой продукции. Выявление идентифицирующих признаков

1.1 Ознакомление с предприятием

1.2 Состав производственных помещений

1.3 Схема предприятия

1.4 Анализ материально-технической базы на предприятии

1.5 Ассортимент выпускаемой продукции

1.6 Ознакомление с меню кафе

1.7 Ознакомление с формами и методами обслуживания

Глава 2. Организация работы производства. Стажировка в качестве заведующего производством, его заместителя, начальника цеха

2.1 Правила внутреннего распорядка

2.2 Организация охраны труда и противопожарной безопасности

2.3 Должностные инструкции работников предприятия общественного питания

2.3.1 Должностная инструкция директора предприятия общественного питания. Должностные обязанности

2.3.2 Требования к заведующему производством (начальнику цеха)

2.3.3.Требования, предъявляемые к шеф-повару

2.3.4. Требования, предъявляемые к бармену кафе «Север»

2.3.5. Требования, предъявляемые к официантам

2.3.6.Требования, предъявляемые к посудомойщице

2.4 Организация материальной ответственности в кафе

2.5 Ознакомление со структурой производства

2.6 Ознакомление с используемой на производстве нормативной и технологической документацией. Перечень нормативных документов

2.7 Нормативная документация кафе «Север»

2.8 Оперативное планирование работы производства

2.9 Составление вариантов меню для банкетов с учетом характера мероприятия. Составление меню для банкета с частичным обслуживанием официантами. Тематика – свадьба

2.10 Расчет сырья

2.11 Участие в получении продуктов и сырья со складов. Распределение продуктов по цехам. Состав задания поварам

2.12 Контроль качества выпускаемой продукции

2.13 Конфликтные ситуации на предприятии общественного питания

Глава 3. Анализ работы предприятия кафе «Север». Формирование выводов и предложений

3.1 Анализ меню и оформления зала

3.2 Анализ форм обслуживания

3.3 Анализ организации рекламной деятельности в кафе «Север»

3.4 Выявление основных конкурентов предприятия кафе «Север»

3.5 Анализ соответствия кафе требованиям ГОСТР 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»

Заключение

Библиографический список

Приложение 1 Схема овощного цеха

Приложение 2 Схема мясного цеха

Приложение 3 Схема мучного цеха

Приложение 4 Схема структуры управления предприятием

Приложение 5 План меню

Приложение 6 Составление меню для банкета с частичным обслуживанием официантами. Тематика – свадьба

Приложение 7 Задание поварам. Выписка из плана меню

Приложение 8 Требования к предприятию

**Введение**

Среди предприятий общественного питания особое место занимают кафе. В настоящее время их количество увеличивается. Для работников крупных предприятий и фирм кафе являются удобным способом решения проблемы обеда в рабочее время, для остальных – местом проведения отличного досуга.

Таким предприятием общественного питания является кафе «Север» в п. Игрим.

Основные цели прохождения практики:

- получение первоначального профессионального опыта;

- ознакомление с деятельностью предприятия;

- сбор необходимых материалов для дипломной работы.

В процессе прохождения практики передо мной были поставлены следующие задачи:

- изучение сферы деятельности кафе «Север», особенностей системы управления, применяемой на предприятии;

- ознакомление с организацией производства;

- ознакомление с организацией процесса обслуживания потребителей;

- разработка предложений по улучшению предоставления услуг предприятием;

- закрепление и углубление знаний, полученных в теории.

**Глава 1. Ознакомление со структурой, характером, организацией производства. Изучение ассортимента, перечня выпускаемой продукции. Выявление идентифицирующих признаков**

**1.1 Ознакомление с предприятием**

Общество с ограниченной ответственностью «Игримторг» обладает правами юридического лица, имеет обособленное имущество, самостоятельный баланс, расчетный счет в банке, угловой штамп, печать со своим наименованием.

Предприятие осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством РФ, другими нормативными актами, регулирующими деятельность предприятия и настоящим уставом.

Отвечает по своим обязательствам имуществом предприятия.

Предметом деятельности предприятия является:

• Осуществления производства и реализации кулинарной, кондитерской продукции, п/ф в соответствии с утвержденными технологическими требованиями, действующими в общественном питании.

• Осуществление иных видов в производственно-хозяйственной, снабженческо-сбытовой, товароведной, коммерческой деятельности незапрещенных законодательством РФ.

Предприятие в своей хозяйственной деятельности преследует достижение следующих целей:

* Предоставление услуг питания населению;
* Обеспечение предприятия квалификационными кадрами;
* Развитие и укрепление материально-технической базы;
* Улучшение использования фондов;
* Обеспечение максимальных, технико-экономических, производственных показателей с меньшими затратами.

Услуги организации потребления продукции, обслуживания.

- Организация и обслуживание торжеств.

- Организация питания и обслуживания участников конференций, совещаний, культурно - массовых мероприятий и т.д.

- Услуги по организации досуга:

- Организация музыкального обслуживания

- Упаковывание продукции в контейнеры

Все вышеперечисленные услуги имеют сертификаты соответствия.

**1.2 Состав производственных помещений**

Доготовочные цеха:

• холодный и горячий.

Заготовочные цеха:

• овощной и мясной

Вспомогательные цеха:

Моечная столовой посуды

Моечная кухонной посуды

Состав складских помещений:

Помещения с охлаждаемыми камерами для хранения мясной и молочной продукции.

Кладовая суточного запаса сырья.

Общая кладовая для хранения покупной продукции.

Состав торговой группы помещений.

Торговый зал - 60 посадочных мест.

По типу оказываемых услуг - кафе.

По характеру производства - с полным циклом производства. По ассортименту реализуемой продукции - универсальное.

По месту расположения - в жилом районе.

Кафе предназначено для питания и проведения досуга посетителей, по методу обслуживания - обслуживание официантами и барменами.

Обслуживаемый контингент - люди от среднего до высокого достатка. Время работы производства с 7-00, время работы кафе с 09-00 до 19-00.

Предоставляемые услуги:

Услуги кулинарии

Услуга питания кафе

Услуги организации досуга.

**1.3 Схема предприятия**

Для лучшей организации производства, все группы помещений связаны между собой.

На предприятии общественного питания кафе «Север» должны быть использованы следующие требования к компоновке помещений:

1. Взаимное расположение основных групп помещений обеспечивает кротчайшие связи между ними без пересечения потоков посетителей и обслуживающего персонала, пересечения чистой и использованной посуды.
2. Компоновка торговых помещений проходит по ходу движения посетителей.
3. Все производственные и складские помещения должны быть не сквозными. С улицы должен располагаться вход в торговые помещения; со стороны хозяйственного двора вход в производственные и бытовые помещения.
4. Компоновка всех групп помещений должна отвечать требованиям СНиПА, санитарных и противопожарных требований.

Кафе «Север» не отвечает всем выше перечисленным требованиям.

Материально-техническая база предприятия соответствует типу предприятия и требованиям, предъявляемым к данному типу производства.

Предприятие обеспечено следующим оборудованием и инвентарем:

1. В горячем и холодном цехах: *(Приложение 1)*

- котел пищеварочный КПЭ-60

-привод универсальный ПУ -0,6

-электропечь ПЭСБМ-2м 2шт.

-конвекционный шкаф,

-столы производственные СП-1200 4шт.

- весы PH-IОц13ц,

-овощерезка настольная Mouline,

-ванны моечные ВМ-IБ 2шт

2) Мясной цех. *(Приложение 2)*

-мясорубка МИМ-1 05,

-холодильный шкаф ШХ-О,4.

-стол производственный СП-1050 длиной 1,05-2 шт.

-весы настольные ВНЦ-2,

-колода для рубки мяса,

-ванна моечная ВН-1Б-2шт.

3) Мучной цех. *(Приложение 3)*

-электропекарные шкафы ШПЭСМ-3 2шт.

- тестомесильная машина ТММ-1м с тремя дежами,

-стол производственный СП-1200 2шт.

- стеллажи железные 2шт.

-ванны моечные ВМ-IБ 2шт.

4) Кладовая суточного запаса сырья.

- стеллажи

- весы напольные

5) Моечная столовой посуды.

- Ванны моечные ВМСМ - 1

- Стеллаж для посуды

- Шкаф для хранения посуды ШП - 1

- Стол производственный

6) Моечная кухонной посуды.

- Ванны моечные BMCM-l

- Стеллаж для посуды

7) Бар

- Длина барной стойки – 3м.

- Кассовый аппарат

- Электрический чайник

- Мерная посуда для спиртных напитков

**1.4 Анализ материально-технической базы на предприятии**

Изучив структуру помещений кафе, можно сделать следующий вывод: нужно добавить на производство кухонный инвентарь, так как во время наплыва большого количества гостей наблюдается нехватка кухонной посуды и инвентаря. Так же не нужно в горячем цехе устанавливать конвекционный шкаф такого типа, так как он предназначен для большого объема выпускаемой продукции и не экономичен для такого предприятия, еще и потому, что в меню нет такого ассортимента блюд, приготовляемых в комби – печах.

В данном предприятии организована цеховая структура, которая включает следующие цеха: горячий, холодный, мучной, мясной. В каждом цехе организованы рабочие места, оснащенные всем необходимым оборудованием и инвентарем. Имеются следующие помещения: склад, кладовая суточного запаса сырья, моечная столовой посуды, моечная кухонной посуды, торговый зал, бар.

По производственной структуре кафе «Север» относится к предприятию с полным циклом производства, работающем на сырье.

Вид обслуживания: реализация продукции через торговый зал, а так же через барную стойку с помощью бармена, а в торговом зале официантами. Используются классические формы и методы обслуживания посетителей.

**1.5 Ассортимент выпускаемой продукции**

1. Холодные блюда (16 наименований);
2. Первые блюда (3 наименования);
3. Вторые горячие блюда (6 наименований);
4. Горячие напитки (10 наименований);
5. Холодные напитки (8 наименований);
6. Мучные изделия (10 наименований).

**1.6 Ознакомление с меню кафе**

В кафе «Север» меню составляется на месяц без учета сезона. Меню разнообразно, в нем представлен широкий ассортимент блюд из рыбы, птицы, свежих овощей, бобовых и круп.

Анализ меню холодных блюд.

При составлении меню были допущены следующие ошибки:

1. Неправильная последовательность расположения блюд в меню – нарушен порядок очередности групп блюд.
2. Графа «Выход» в меню может запутать посетителя.

В остальном меню соответствует требованиям: ассортимент блюд удовлетворяет требования, количество соответствует нормативным требованиям.

Первые блюда.

Предприятию необходимо разнообразить ассортимент первых блюд до 5-6 наименований. Добавить борщи, рассольники, суп из бобовых. Разнообразить набор продуктов для приготовления первых блюд.

Вторые блюда

Ассортимент вторых блюд разнообразен и соответствует требованиям, предъявляемым к составлению меню, но присутствует нарушения правил последовательности записи блюд.

**1.7 Ознакомление с формами и методами обслуживания**

В кафе применяется метод обслуживания официантами, барменом, что обеспечивает быстрое обслуживание посетителей и расчет с ними.

Вся необходимая информация представлена для посетителей в меню, с указанием названия блюда, его выхода и ценой. Реализация кулинарной продукции производится по следующим формам обслуживания: обслуживание производят официанты через зал с барной стойкой, торговый зал. Современные формы обслуживания не используются.

**Глава 2. Организация работы производства. Стажировка в качестве заведующего производством, его заместителя, начальника цеха**

**2.1 Правила внутреннего распорядка**

1. Начало работы производства с 8-00ч.
2. Начало работы кафе 9-00ч.
3. Соблюдение всех правил личной гигиены.
4. Соблюдение норм и правил техники безопасности.
5. Перед походом в туалет или на улицу сними санитарную одежду.
6. Не входить на производство без санитарной одежды.
7. После рабочего дня тщательно проводить влажную уборку своего рабочего места 1%: раствором хлорной извести.
8. Каждую первую субботу месяца проводится генеральная уборка.
9. Кафе заканчивает работу в 19-00ч.

**2.2** **Организация охраны труда и противопожарной безопасности**

В кафе «Север» для организации охраны труда на производстве на специальном стенде расположены правила охраны труда. На всех приборах и оборудовании, находящемся под напряжением, висят предупредительные таблички об электрической опасности. Для организации противопожарной безопасности в кафе висит пожарный щит. Рядом расположен план эвакуации в случае опасности.

Руководством предприятия ведется журнал по технике безопасности. Раз в полгода проводится инструктаж по технике безопасности, противопожарной безопасности.

**2.3 Должностные инструкции работников предприятия общественного питания**

Каждый сотрудник предприятия общественного питания должен четко знать свои должностные инструкции и качественно выполнять должностные обязанности.

Схема структуры управления предприятием. *(Приложение 4)*

**2.3.1 Должностная инструкция директора предприятия общественного питания. Должностные обязанности**

Осуществлять руководство производственно-хозяйственной деятельностью предприятия. Организует работу и эффективное взаимодействие цехов, участков и других производственных подразделений, направляет их деятельность на обеспечение высокого качества обслуживания потребителей. Организует своевременное снабжение продовольственными товарами и материальными ресурсами.

Обеспечивать контроль над точным учетом товара, материальных ценностей, экономным их использованием. Разрабатывает мероприятия по предупреждению хищений и порчи товарно-материальных ценностей. Обеспечивает выполнение планов и заданий, высокий уровень хозяйственно финансовой деятельности, эффективности производства, внедрение новой техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания, разработку мероприятий по использованию внутренних резервов повышения производительности труда. Организует подбор и расстановку работников с учетом их квалификации и опыта работы, рационального разделения труда, проводит работу по внедрению опыта работы передовых предприятий общественного питания. Организует планирование, учет, составление и своевременное представление отчетности о хозяйственной деятельности, работ по развитию и укреплению хозяйственного расчета, правильному применению форм и систем оплаты труда и материального стимулирования. Организует контроль над качеством приготовления пищи, соблюдения правил торговли и ценообразования, состояний трудовой и производственной дисциплины, требований по охране труда и технике безопасности, санитарно-техническим состоянием, обеспечивает соблюдение законности.

Директор обязан знать:

Руководящие материалы, определяющие направление развития общественного питания и пути его совершенствования в новых условиях. Постановления, указы, распоряжения и другие нормативные материалы, организацию и управление предприятия в условиях хозрасчета; правила и режим работы; задачи и функции подразделений; права и обязанности работников; планирование и экономику общественного питания; передовой опыт организаций общественного питания; правила и нормы по охране труда и технике безопасности, производственной санитарии и гигиены, противопожарной защиты, основы трудового законодательства.

**2.3.2 Требования к заведующему производством (начальнику цеха)**

Требования к заведующему производством (начальнику цеха), в соответствии с ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».

- Заведующий производством (начальник цеха) должен иметь высшее или среднее профессиональное образование и опыт практической работы.

- знать основы организации производственных цехов и производства в целом.

- четко организовывать производственную деятельность подчиненных, осуществлять рациональную организацию производственного процесса, подбор и расстановку кадров.

- знать технологии производства продукции общественного питания, требования к качеству блюд, санитарные правила для ПОП.

- Уметь пользоваться сборниками рецептур блюд, знать порядок составления меню, калькуляцию блюд и, цены на них, методику определения норм отходов и потерь сырья, обладать навыками составления технологических карт.

- знать основные положения документов по сертификации услуг ОП.

- знать требования нормативных и технологических документов на основное сырье, пищевые продукты и продукцию ОП.

- знать основные критерии безопасности кулинарной продукции и не допускать использование сырья и пищевых продуктов содержащие опасные для здоровья вещества химического и биологического происхождения.

- знать современные виды механического, теплового и холодильного оборудования, принципы его работы, технические характеристики и условия эксплуатации, виды инвентаря, посуды, весоизмерительные приборы.

- осуществлять постоянный контроль над технологическими режимами и рецептурами блюд, за соблюдением производственным персоналом санитарных требований и правил личной гигиены.

- осознавать необходимость полностью отвечать за последствия своих действий и принимаемых решений при выполнении должностных функций.

**2.3.3 Требования, предъявляемые к шеф-повару**

Должен иметь высшее или среднее профессиональное образование и опыт практической работы, знать основы трудового законодательства РФ, основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей» Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания, отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности.

Знать основы организации производства в целом. Быть способным организовать производственную деятельность подчиненных, осуществлять рациональную организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров. Уметь пользоваться сборниками рецептур блюд, знать порядок составления меню, учет и отчетность, калькуляцию блюд и цены на них, методику и определение норм отходов И.потерь сырья методику разработки рецептур на новые и фирменные блюда, обладать навыками по разработке стандартов предприятия, технических условий и составление технологических карт. Знать основные положения по сертификации услуг общественного питания, ГОСТы, ОСТы, ТУ и др. Знать последовательность технологического процесса, режимы и способ обработки сырья и полуфабрикатов. Знать основные критерии безопасности кулинарной продукции и не допускать использование сырья и пищевых продуктов, содержащих потенциально опасные для здоровья вещества химического и биологического происхождения. Знать иностранные языки и профессиональную терминологию в необходимом объеме. Знать современные виды механического, теплового и холодильного оборудования, принципы его работы, технические характеристики и условия эксплуатации, а также виды тары, инвентаря, посуды, весоизмерительных приборов. Знать и уметь применять в практической деятельности методы контроля качества продукции и услуг. Осуществлять постоянный контроль за соблюдением технологических режимов и рецептур блюд за соблюдением персоналом санитарных требований и правил личной гигиены. Уметь работать с людьми, создавать благоприятные условия для проявления инициативы и активности у подчиненных, воспитывать деловые качества. Осваивать и использовать новые методы в работе, уметь перестраивать работу в соответствии с новыми требованиями. Осознавать необходимость полностью отвечать за последствия своих действий и принимаемых решений при выполнении должностных функций.

При поставке товаров и сырья шеф - повар проверяет органолептическим способом качество, сверяет количество и наименования привезенного сырья.

К поварам в кафе "Север" предъявляются следующие требования:

Повар должен иметь начальное или среднее профессиональное образование, знать рецептуры и технологию приготовления блюд и кулинарных изделий, в том числе совместимость и взаимозаменяемость продуктов, изменения, происходящие в процессе кулинарной обработки сырья. Знать товароведную характеристику сырья, в том числе новых и нетрадиционных видов, приемы и последовательность технологических операций при его кулинарной обработке. Соблюдать санитарно-гигиенические требования при производстве кулинарной продукции и не допускать использование сырья и пищевых продуктов, содержащих потенциально опасные для здоровья вещества химического и биологического происхождения. Уметь пользоваться сборниками рецептур, стандартами предприятия, технологическими картами при изготовлении блюд и кулинарных изделий. Знать особенности приготовления и подачи кулинарных блюд и блюд иностранных кухонь. Обладать навыками по изготовлению и подаче блюд с проведением заключительных операций приготовления в зале на виду у потребителей. Осознавать ответственность за выполняемую работу.

**2.3.4 Требования, предъявляемые к бармену кафе «Север»**

Бармен обязан приходить на работу в строго установленное графиком время. Знать наличие напитков в баре и содержание винной карты, а так лее блюд в меню, их цены, классификацию, порядок подачи блюд и основы технологии их приготовления, а так же сочетаемость с иными видами пищевой продукции. Работать так, чтобы затрачивать как можно меньше усилий для поддержания порядка за рабочим местом. Работать быстро, правильно организовывая свой труд, не допуская суеты. Быть наблюдательным, держать в поле зрения всю барную стойку и зал, замечать каждую мелочь, предугадывать события. Проявлять отзывчивость, готовность помочь гостю, без специальной просьбы. Помнить заказ во всех деталях, стараться запомнить привычки и вкусы постоянных посетителей кафе «Север». Уметь слушать и поддержать разговор, соблюдая дистанцию. Соблюдать правила обслуживания потребителей и правила поведения в кафе, быть вежливым предупредительным, внимательным. Знать свой бар, расположение бутылок, оборудования, посуды. Содержать в чистоте рабочее место - барную стойку, оборудование бара, посуду. Соблюдать условия хранения портящихся продуктов (вино, сироп, сигары...).

В случае порчи перечисленных выше продуктов, стоимость испорченного продукта в денежном эквиваленте вычитается из зарплаты бармена, по вине которого произошла порча. Не допускать использование столовой посуды, приборов и столового белья с какими-либо дефектами. Вовремя предупреждать (официанта, администратора) об отсутствии какого-либо вида продукции или посуды в баре. Проявлять аккуратность - иметь опрятный внешний вид (причёска, ногти, одежда). Находиться на рабочем месте в форменной одежде, которая должна быть чистой, а обувь начищенной, соблюдать правила личной гигиены. Заранее предупреждать руководство о возможной задержке или не выходе на работу.

Бармен не должен:

Отдавать официантам и клиентам напитки и коктейли, неудовлетворительные по качеству или оформлению. Есть, пить, курить, «лежать», жевать жевательную резинку за стойкой. Использовать системы аудио - видео воспроизведения. Отлучаться во время обслуживания на длительное время без видимых на то причин, в противном случае ставить администратора в известность.

Уделять всё своё внимание кому-либо из посетителей, в ущерб остальным клиентам. Обсчитывать посетителей. Должен всегда отдавать сдачу. Громко разговаривать, использовать в разговоре сленговые и нецензурные выражения. Обсуждать с гостями проблемы вашей работы, жаловаться на сотрудников. Говорить, что у Вас нет заказанного напитка, быть готовым предложить равноценный или близкий по вкусовым качествам напиток.

**2.3.5 Требования, предъявляемые к официантам**

Официант обязан приходить на работу в строго установленное графиком время, выполнять указания метрдотеля о порядке обслуживания посетителей кафе; соблюдать правила обслуживания и правила поведения в кафе, быть вежливым, предупредительным, внимательным; знать наличие блюд, напитков в меню и их цены, порядок подачи блюд и основы технологии их приготовления; рекомендовать посетителям фирменные блюда и напитки; находиться на работе в форменной одежде, которая всегда должна быть чистой и выглаженной, обувь вычищенной; соблюдать правила личной гигиены; тщательно подготавливать столы к приему посетителей и свое рабочее место, постоянно поддерживать порядок на столах в течение рабочей смены; своевременно и правильно сервировать столы, а также убирать использованную посуду и приборы, соблюдая определенные технические приёмы; пользоваться при обслуживании только чистыми,, хорошо проглаженными салфетками и скатертями; содержать в чистоте подсобные столы и серванты; доброжелательно встречать приглашенных администратором зала посетителей, приветствовать их помогать разместиться за столом, предлагать меню, точно и быстро исполнять заказ с соблюдением правил техники обслуживания; не допускать пользование столовой посудой, приборами и столовым бельем с какими-либо дефектами (щербины, трещины, пятна, дырочки и др.); знать порядок и технику обслуживания приемов и банкетов; своевременно информировать метрдотеля или директора ресторана обо всех замечаниях и пожеланиях потребителей.

Официант осуществляет операции по приему, учету, выдачи и хранению денежных средств и ценных бумаг с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность. Оформляет документ и получает в соответствии с установленным порядком денежные средства.

Официант не должен:

использовать бланки незарегистрированных счетов, а также передавать свои бланки другому официанту; заполнять бланки счетов без указания наименования блюд или барной продукции;

Официанту категорически запрещается: рассаживать гостей за неподготовленные столы, разбирать жалобы и претензии без метрдотеля или дирекции, собираться группами, курить, сидеть, есть, громко разговаривать в зале, облокачиваться на сервант колонны, стены и т.д.; ставить таблички «стол заказан» без ведома руководителей предприятия или метрдотеля; получать от повара блюда неудовлетворительные по качеству или оформлению; отлучаться во время обслуживания на длительное время без разрешения метрдотеля.

По отношению к любому посетителю кафе «Север» официант должен быть гостеприимным, предупредительным и корректным. Если потребитель обратился с просьбой к официанту, который его не обслуживает, официант обязан выслушать и исполнить просьбу, а если это невозможно сделать самому, сообщить о ней официанту, обслуживающему данного потребителя. Если потребитель чем-то недоволен, возмущен и высказывает это в резком тоне, официант должен проявить особую сдержанность и тактичность. Официант должен работать так, что бы не привлекать внимание присутствующих в зале, не мешать их беседе: не греметь посудой и приборами, не подзывать громко товарищей по работе. Официант должен поддерживать отношения товарищества взаимопомощи с коллегами по работе. Официант должен воспитывать в себе вежливость по отношению к потребителю: подавая что-либо, говорить «пожалуйста», «извините». Если потребитель уронил салфетку или прибор, следует сначала подать чистый, а потом поднять то, что упало. Подавать чистые предметы надо на маленьком подносе или тарелке. Приборы подаются ручками, обращенными к потребителю.

Правила личной гигиены официанта.

Официант находится в непрерывном контакте с посетителями. Официант как бы создает психологическую атмосферу в зале, от которой у посетителей складывается впечатление о кафе «Север».

Многое зависит от внешних данных официанта, его манеры держаться. Хорошо, если у официанта приветливое выражение лица и аккуратная прическа, оптимальный (средний) рост, правильная осанка. Эти природные данные, так же как и хороший слух, правильная дикция - уже залог положительного отношения к нему посетителей. Особенностью работы официанта заключается в том, что он подает к столу блюда, а иногда и сам их раскладывает. И здесь необходимо соблюдать правила личной гигиены:

прическа должна быть простой и аккуратной, волосы не должны падать на глаза, во время обслуживания не рекомендуется пользоваться расческой или поправлять прическу т.к. волосы могут попасть в блюдо;

перед работой следует принимать душ и бриться;

женщинам-официанткам не следует злоупотреблять косметическими средствами, пользоваться крепкими духами, носить крупные украшения (кольца, перстни и т.п.);

Приходить на работу нужно в чистой одежде, прежде чем приступить к обслуживанию, следует принять душ, тщательно вымыть руки с мылом и щеткой;

Руки нужно мыть даже после перерыва в работе — по мере необходимости;

Нельзя выходить в форменной одежде из рабочих помещений или выполнять в ней другую работу по ресторану (участвовать в разгрузке транспорта и т.д.)

Руки официанта должны быть объектом его особого внимания т. к. он имеет дело с пищей — получает блюда на раздаче, перекладывает их на глазах у посетителя из одной посуды в другую. Люди невольно обращают внимание на его руки, ногти (они должны быть чистыми, коротко подстриженными)

Все работники общественного питания должны регулярно проходить медосмотр. Цель медосмотров - не допустить к работе лиц с заболеваниями, которые могут передаваться через продукты питания и быть опасными как для здоровья посетителей, так и для самих работников.

**2.3.6 Требования, предъявляемые к посудомойщице**

Приходить на работу в строго установленное графиком время. Выполнять прямые функциональные обязанности, связанные с санитарно-гигиенической обработкой посуды. Выполнять все распоряжения Администратора. Поддерживать чистоту на рабочем месте. Соблюдать правила личной гигиены. Быть одетой в форму установленного образца с фирменной символикой «Север». Вовремя проходить медосмотр.

Должна знать: правила внутреннего трудового распорядка постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся работы организации.

Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Требования, предъявляемые к мастеру чистоты:

Приходить на работу в строго установленное графиком время. Поддерживать в течение дня чистоту в зале, кухне, служебных помещениях и прилегающей к кафе территории.

**2.4 Организация материальной ответственности в кафе**

В кафе «Север» сосредоточены большие запасы товарно-материальных ценностей и денежных средств. За все ценности находящиеся в организации должна быть установлена материальная ответственность.

Материальная ответственность - полная.

Полная материальная ответственность за ценности возникает по договору о материальной ответственности, а также по разовой доверенности за ценности, полученные работником под отчет.

Договор заключается с работниками общественного питания, непосредственно связанными с приемом, хранением, обработкой, продажей, отпуском, перевозкой ценностей.

Администрация кафе заключает договор о полной материальной ответственности. Договор заключается с лицами, достигшими 18 летнего возраста в письменной форме на основании типового договора о полной индивидуальной материальной ответственности или типового договора о коллективной материальной ответственности.

Договор заключается с лицами, занимающими должности или выполняющими работы, предусмотренные в специальном перечне, утвержденном в особом порядке.

Договор о материальной ответственности не заключают с учениками, практикантами, выпускниками специальных учебных заведении, не имеющих опыта работы с материальными ценностями, в течение первого года их работы.

Договор материальной ответственности предусматривает взаимные обязательства сторон. Администрация кафе обязана обеспечить исправное состояние весоизмерительного оборудования, систем сигнализации и запоров, надлежащие условия хранения товара и организации труда; своевременный и правильный учет движения и остатков товаров и других ценностей. Материально ответственные лица обязаны обеспечить сохранность ценностей, правильно осуществлять их прием, хранение, продажу, и отпуск товаров участвовать, в инвентаризации.

Бригадная материальная ответственность вводится в том случае, когда невозможно разграничить ответственность каждого работника, и обязательно с согласия всех членов бригады. Договор заключается со всеми членами бригады.

Полная материальная ответственность работников предполагает их обязанность полностью возместить ущерб, причиненный организации.

Администрация кафе «Север» привлекает к материальной ответственности работников только после тщательной проверки причин возникновения недостачи с учетом письменных объяснений материально ответственных лиц.

В кафе материально ответственные лица несут ответственность за недостачу, порчу, хищение материальных ценностей в размере их продажной стоимости. При бригадной материальной ответственности обычно каждый член бригады возмещает материальный ущерб пропорционально его окладу, и фактически проработанному времени в межинвентаризационный период. В том случае, когда доказана вина конкретного члена бригады, остальные члены бригады освобождаются от возмещения ущерба.

В данном предприятии заключен договор о полной индивидуальной ответственности.

**2.5 Ознакомление со структурой производства**

В кафе «Север» применяется цеховая структура производства, но так как предприятие малой мощности, то некоторые цеха объединены. Например, холодный цех с горячим, мясной с рыбным. Кафе «Север» относится к предприятиям с полным циклом производства.

В холодном цехе:

Для приготовления салатов и винегретов, нарезки гастрономических, мясных и рыбных продуктов, порционирования и оформления блюд. Приготовления бутербродов - производится на универсальных рабочих местах последовательно в соответствии с производственной программой.

Для приготовления салатов и винегретов используют ванны для промывки свежих овощей. Нарезают сырье и вареные овощи на разных разделочных досках с разной маркировкой «ОС» или «ОВ», применяются ножи поварской тройки.

Для приготовления закусок из гастрономических продуктов, для нарезки продуктов используются гастрономические ножи, для контроля выхода массы порции используют электронные цифровые весы.

При приготовлении бутербродов хлеб и продукты нарезают ручным способом, используя гастрономические, сырные, хлебные ножи, специальные приспособления.

Горячий цех:

В горячем цехе рабочие места организуются по виду тепловой обработки: рабочие места для жарения и пассерования продуктов, п\ф; рабочие места для варки, тушения, припускания продуктов; рабочие места для приготовления гарниров и каш.

Для приготовления вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков устанавливают оборудование: кухонные плиты, жарочный шкаф и.т.д.

Мясной цех:

Предусматривает обработку мяса, птицы, рыбы в одном помещении. Учитывая специфический запах рыбных продуктов, необходимо организовать разделенные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме разделенного оборудования выделяются отдельно инструмент, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы и мяса.

Овощной цех:

Предусматривает механическую обработку овощей и корнеплодов. Цех должен иметь удобную связь с холодным и горячими цехами, в· которых завершается выпуск готовой продукции.

Моечная кухонной посуды:

Предназначена для мытья кухонной посуды, кухонного и раздаточного инвентаря, инструментов.

Хлеборезка:

Предусматривается для хранения, нарезки и отпуска хлеба и хлебобулочных изделий.

Моечная столовой посуды:

Предназначена для мытья столовой посуды после использования.

**2.6** **Ознакомление с используемой на производстве нормативной и технологической документацией. Перечень нормативных документов**

1. ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»/ Утв. 0201.2000 фз-29

2. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление правительства РФ от 15.08.97 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389)

3. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Хлебпродинформ, 1996, 1997. Сборник технологических нормативов.

4. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий национальных кухонь народов России. - М., МП «Вика», 1992

1. ГОСТ 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

6. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция реализуемая, населению. Общи технические условия».

7. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

**2.7 Нормативная документация кафе «Север»**

Для производства в кафе «Север» имеются следующие документы.

Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий наряду с действующими в отрасли стандартами и техническими условиями являются основными нормативно-технологическими документами. Для предприятий общественного питания применяется сборник 1994 года. В сборнике приводится рецептуры, технология приготовления блюд, а также нормы расхода сырья, выхода п\ф и готовой продукции, рекомендации по взаимозаменяемости продуктов. В рецептурах указанно: наименование продуктов входящих в блюдо, нормы вложения продуктов массой Брутто и Нетто, выход отдельных готовых продуктов и блюда в целом.

В каждом сборнике в ведении указаны кондиции всех видов сырья и продуктов. Сборником рецептур блюд руководствуются при составлении калькуляционных карт.

Технологические карты

Эти карты составляются на каждое блюдо, кулинарное или кондитерское изделие на основании сборника рецептур блюд применяемого на данном предприятии.

В технологических картах указывается: наименование блюда, номер и вариант рецептуры, нормы вложения сырья массой нетто на 1 порцию, а также дается расчет на определенное количество порций или изделий, указывается выход блюда.

В картах также производится краткое описание технологического процесса приготовления блюда и его оформления, требования к качеству блюда, коэффициенты трудоемкости блюда. Технологические карты устанавливаются по установленной форме, подписываются директором, заведующим производством и калькулятором, хранятся в картотеке зав. производством.

В общественном питании используется принцип нормативной калькуляции, т.е. расход сырья на определенное блюдо строго нормирован.

Калькуляция составляется в калькуляционных картах установленной формы. Калькуляцию можно составить на 1 блюдо или 100 блюд.

В калькуляционной карточке предусмотрено несколько граф, в которых записывают продажную цену каждый раз, когда происходит изменение сырьевого состава и цен на сырье и продукты.

Правильность исчисленной в калькуляционной карточке продажной цены подтверждаются подписями заведующего производством, лица составившего калькуляционную карточку, и утверждается руководителем организации.

**2.8 Оперативное планирование работы производства**

Сущность оперативного планирования заключается в составлении программы предприятия. Вопросами планирования производственной программы занимается заведующий производством. В кафе «Север» разрабатывается товарооборота на месяц, на основании этого плана составляется производственная программа на день.

Оперативное планирование работы производства включает в себя следующие этапы:

• составление планового меню на неделю, декаду, на его основе разработку плана-меню отражающего дневную производственную программу предприятия; составление и утверждение меню.

• расчет потребности в продуктах для приготовления блюд, предусмотренных планом меню, и составления требования накладной на сырье.

• оформление требования накладной на отпуск продуктов из кладовой на производство и получение сырья.

• получение сырья для изготовления п\ф. Распределение сырья между цехами и определение задания поварам в соответствии с планом-меню.

**2.9 Составление вариантов меню для банкетов с учетом характера мероприятия. Составление меню для банкета с частичным обслуживанием официантами. Тематика – свадьба**

При составлении меню учтен характер праздника. В праздничном меню указано: ассортимент закусок и блюд, количество порций, для того чтобы разнообразить ассортимент закусок, рекомендуется на каждого участника банкета заказывать по 1\3 порции.

Время провидения банкета с 15:00 до 24:00. Количество приглашенных гостей 32 человека.

При оформлении заказа с заказчиком была согласованна дата проведения банкета, время начала и окончания обслуживания, примерное меню и предварительная стоимость заказа. После приема заказа с заказчиком банкета было согласованно оформление банкетного зала, расстановка столов и стульев.

После оформления заказа, заказчик вносит не менее 50% суммы от стоимости проведения банкета. *(Приложение 6)*

**2.10 Расчет сырья**

В кафе «Север» расчет количества сырья и продуктов, нужных для приготовления блюд, производится на основании меню (плана-меню) и Сборника рецептур блюд и кулинарных изделий – 1996 года.

Для производства мучных кондитерских изделий и кулинарных изделий расчет сырья производится отдельно.

Для получения продуктов из кладовой на основании этих расчетов составляется требования – накладная. Далее заведующий производством дает задание бригадирам цехов или работников по выполнению на следующий день производственной программы и отпускает им продукты. Причем в первую очередь выдает продукты, поступившие раньше, в начале сухие продукты, затем из охлаждаемой камеры и в последнюю очередь – картофель, овощи.

**2.11 Участие в получении продуктов и сырья со складов. Распределение продуктов по цехам. Состав задания поварам**

Получение продуктов со склада

Из складских помещений предприятий общественного питания отпуск осуществляется на производство, в филиалы, буфеты по требованиям, составленным материально-ответственным лицом. На основании требования составляет требования – накладные, которые подписываются главным бухгалтером и руководителем предприятия, а после отпуска товаров – заведующим складом и получившим товар материально ответственным лицом.

При получении продуктов со склада проверяется соответствие их требованиям накладным по ассортименту, массе, качеству, а так же исправность тары.

Перед отпуском кладовщик вскрывает тару, проверяет качество товаров, производит их сортировку и зачистку. При отпуске продуктов кладовщику проверяет очередность: товары, поступившие раньше, отпускаются в первую очередь, вначале сухие продукты, затем из охлаждаемых камер и в последнюю очередь картофель, овощи.

Кладовщик обязан подготовить мерную тару, весоизмерительное оборудование, инвентарь, инструмент.

При получении продуктов материально ответственное лицо должно убедится в исправности весов, проверить все тары, качество продукции, сроки реализации отпускаемых товаров, проследить за точностью взвешивания и записью в накладной.

Приемка товаров по качеству проводится органолептически (по виду, цвету, запаху, вкусу). При этом проверяют соответствие стандартам, ТУ. Качества, где указываются дата изготовления, срок реализации, название фирмы; гигиенические сертификаты.

Распределение сырья по цехам, составление заданий поварам

Заведующий производством дает задание работникам по выполнению производственной программы на следующий день и отпускает им продукты. Например, повару холодного цеха дается примерно следующая выписка из меню (плана-меню) *(Приложение 7)*

В задании указывается наименование блюд и количество, график выпуска их партиями. Работникам овощного, мясного цеха кафе «Север» дается заказ на выпуск полуфабрикатов. При выполнении заданий повара должны учитывать сезонность овощей и кондицию сырья.

Кафе «Север» начинает работу с 9:00 утра, поэтому полуфабрикаты заготавливаются за 2 часа до открытия торгового зала.

Задание по приготовлению блюд и кулинарных изделий является дневным планом работы каждого работника. На основании задания заведующий производством осуществляет расстановку поваров по участкам работы и контролирует выполнение производственного задания.

В конце рабочего дня повара отчитываются перед заведующим производством о качестве выпускаемых полуфабрикатов или готовых блюд согласно полученному заданию и фактической реализации блюд. Материально ответственные лица ведут оперативный учет движения сырья и готовой продукции и следят за расходом продуктов, обеспечивают соблюдение норм вложения сырья в соответствии с технологическими картами или Сборником рецептур блюд.

**2.12 Контроль качества выпускаемой продукции**

Контроль качества выпускаемой продукции, который осуществляется на нашем предприятии это внешние и внутренние проверки, а также брокераж готовой продукции, за качество которой отвечает зав. производством.

Внешний контроль осуществляется со стороны органов местной администрации, санэпидемнадзора, торговой инспекции и др. оценки по качеству пищи предприятия заносятся в контрольный журнал, бракеражный журнал. При обнаружении составляется акт проверки в двух экземплярах, один экземпляр остается на предприятии.

Внутренний контроль осуществляется администрацией предприятия: директор, зав. производством и их заместители, начальники цехов, а также повара – бригадиры. Контроль за качеством пищи называется брокеражем готовой продукции. В нашем кафе имеется бракеражная комиссия, которая проводит оценку качества блюд в следующем порядке.

Оценку качества блюд осуществляют в такой последовательности. Вначале пробуют блюда, имеющие слабовыраженные вкус и запах, затем более острые, сладкие блюда дегустируют в последнюю очередь. Каждый из пяти показателей качества блюд (внешний вид, вкус, цвет, запах, консистенция) оценивается по пятибалльной системе. Средняя оценка выводится как среднеарифметическая, с точностью до одного знака после запятой.

Качество готовых блюд, кулинарных и кондитерских изделий зависит от качества поступающего сырья и п\ф, правильного хранения.

Важнейшим условием выпуска блюд высокого качества является четкое соблюдение работниками норм закладки сырья и осуществления технологического процесса в строгом соответствии с установленными требованиями. Этому способствует также на рабочих местах у поваров наличие технологических карт. Повышение качества пищи зависит от квалификации поваров, чувства ответственности за порученное дело.

Одним из путей повышения качества пищи является организация брокеража. На данном предприятии брокераж пищи не ведется, не составляется бракеражная комиссия, отсутствует бракеражный журнал.

Качество блюд и кулинарных изделий оценивают по органолептическим показателям и в зависимости от них дают оценку «хорошо», «отлично», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В кафе «Север» отпускают готовую продукцию с производства на лоток, буфет. Отпускающий продукцию зав. производством составляет накладную, в которой указывается номер, дата, организация отправитель и организация получатель, наименование товара, единица измерения, количество, цена, сумма.

Подписывают накладную лица отпустившие товар. С обратной стороны ставится штамп удостоверения качества на кулинарную, мучную и кондитерскую продукцию. В штампе указывают, что продукция согласно накладной № соответствует ГОСТ Р.50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция , реализуемая населению» и Сборник рецептур.

Предприятие изготовитель имеет сертификат соответствия на услуги, дату изготовления и срок реализации продукции, количество продукции, подпись директора организации. Накладная выписывается в двух экземплярах. Один отдается организации получателю, а другой остается у зав. производства и служит документом строгой отчетности.

**2.13 Конфликтные ситуации на предприятии общественного питания**

Конфликтные ситуации нередко возникают в процессе работы, они очень отрицатель сказываются на сотрудниках и могут вызывать чрезмерное физическое и психологическое напряжение. Возникновение таких ситуаций необходимо сводить к минимуму.

Конфликты между производственным и обслуживающим персоналом возникают в процессе выполнения заказов. Основные причины, приводящие к конфликту это нарушение технологии приготовления и оформления блюд, норм общения и поведения.

Для того, что бы не возникали конфликты между посетителями и обслуживающим персоналом, необходимо чтобы последние обладали такими качествами как умение общаться с людьми, создание доброжелательного контакта с ними, знание приёмов обслуживания и норм этикета, иметь достаточный уровень профессиональной подготовки, соблюдение правила личной гигиены. Общение с людьми является одной из специфик работы предприятий общественного питания, и основным принципом данного общения является уважение, доброжелательность и внимательное отношение, как к посетителям, так и к своим коллегам.

В зале установлена стерео система и играет музыка, она не громкая располагающая к общению и отдыху.

Наблюдая работу обслуживающего персонала можно отметить профессионализм. Зал всегда чистый, столы протертые, пол вымыт. Официант и бармен приветливы, работают согласно своим инструкциям, внешний вид поддерживают на должном уровне.

**Глава 3. Анализ работы предприятия кафе «север». Формирование выводов и предложений**

**3.1 Анализ меню и оформления зала**

Меню - это перечень закусок, блюд, напитков, мучных изделий, имеющихся в продаже на данный день, с указанием выхода и цены.

В кафе «Север» используются следующий вид меню - со свободным выбором блюд

Карта вин – отсутствует.

Оформление меню зависит от типа и класса предприятия.

В кафе «Север» меню напечатано типографическим способом, на русском языке, твердой обложки нет, заламинировано.

Внимательно изучив и проанализировав меню, можно сделать вывод, что в данном предприятии необходимо добавить несколько наименований первых блюд, т.к. 3 первых блюда недостаточно для того, чтобы посетитель мог выбрать понравившееся ему блюдо.

Так же необходимо добавить несколько наименований безалкогольных прохладительных напитков.

Предложения:

Предлагаю изменить оформление меню на красный твердый переплет с названием предприятия, т.к. официанты предлагают посетителям меню в формате А-4 без логотипов и эмблем.

Следует добавить в оформление торговых залов живые цветы и декоративные элементы.

**3.2 Анализ форм обслуживания**

Термин «Кейтеринг» в переводе с английского языка означает действие предприятия, поставляющего продукцию, напитки, посуду для организации банкета вне ресторана.

В кафе «Север» не производится организация обслуживания вне кафе. Данная услуга не предоставляется.

В кафе «Север» не производится обслуживание специальных мероприятий: по типу «шведский стол», конференций, организация питания иностранных туристов, гостей на высшем уровне, только организация обслуживания школьного летнего лагеря с предоставлением комплексного завтрака и обеда.

Сомелье – человек ответственный за подачу вин и напитков. Участвует в разработке карты - вин, он несет ответственность за закупку вин. Должность сомелье в кафе «Север» нет.

Анализ и предложения:

В процессе обслуживания необходимо изменить следующее:

- усовершенствовать рабочий график для того, чтобы не было переработок;

- разнообразить организацию досуга посетителей;

- более четко организовать рабочий процесс;

**3.3 Анализ организации рекламной деятельности в кафе «Север»**

В кафе «Север» используется наружная реклама представленная вывеской предприятия без дополнительного оформления. На витринных стеклах отсутствует перечень предлагаемых кафе блюд. Руководство не размещает рекламу своего предприятия в газетах города. В рекламной деятельности кафе «Север» не используются другие методы рекламы (ТV, радио), в том числе и современные (sms-реклама, Интернет, флаера).

Предложение:

Кафе «Север» срочно требуется разработать рекламную политику предприятия.

Изучить современные виды рекламы. Использовать радио рекламу, видеорекламу, раздавать флаера. Сделать современной наружную рекламу предприятия.

**3.4 Выявление основных конкурентов предприятия кафе «Север»**

Основным конкурентом предприятия в реализации продукции на территории рынка является кафе «Смак». Оно выигрывает за счет более близкого расположения к месту проживания и учебы приезжих студентов ЦПК.

При исследовании близ лежащей территории вокруг кафе в радиусе 300м. выявилось, что имеется еще одно предприятий общественного питания способное составить конкуренцию – кафе «У Ароновны», за счет более низких цен.

**3.5 Анализ соответствия кафе требованиям ГОСТР 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»**

Идентифицирующие признаки, определяющие тип предприятия, их соответствие требованиям ГОСТР-50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

1. Тип предприятия - Кафе - соответствует требованиям данного стандарта.
2. Соблюдаются следующие требования к предприятию общественного питания:

- безопасность жизни и здоровья потребителей

- правила производства и реализации, утвержденные постановлением

Правительства РФ от 13.04.93 N2332

- санитарные и технологические нормы

- пожарной и электробезопасности.

- выполняются требования нормативных документов по безопасности услуг.

- площадки с мусоросборниками удалены от окон и дверей помещений предприятия не менее чем на 20 метров.

- на предприятии предусмотрены аварийные выходы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара.

- предприятие имеет вывеску с указанием его типа, информацию о режиме работы, об оказываемых услугах.

**Заключение**

Во время практики я ознакомилась с организацией работы производства, обслуживания потребителей и управления. Также была ознакомлена с основными нормативными документами, с должностными обязанностями; активно участвовала в хозяйственной деятельности предприятия. Полученные в результате прохождения практики знания и данные представлены в отчете.

Кафе «Север» имеет большие возможности для дальнейшего развития благодаря удачному расположению в административно – жилой зоне. Для этого можно ввести несколько нововведений:

1. Реализовывать продукцию собственного производства в обеденное время по оптимальной цене, предлагая комплексные обеды.
2. Расширить ассортимент сладких блюд и организовать с 16 до 17 часов вечера «счастливый час», т.к. в это время родители гуляют с детьми на расположенной рядом аллее и детской площадке.

Хотелось бы отметить, что знания, полученные в процессе обучения в колледже очень пригодились для прохождения преддипломной практики.

**Библиографический список**

1. ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»/ Утв. 0201.2000 фз-29

2. ФЗ «О защите прав потребителей»

3. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция реализуемая, населению. Общи технические условия».

4. ГОСТ 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения»

5. ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

6. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление правительства РФ от 15.08.97 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389)

7. Богушев В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на-Дону: «Феникс», 2010.

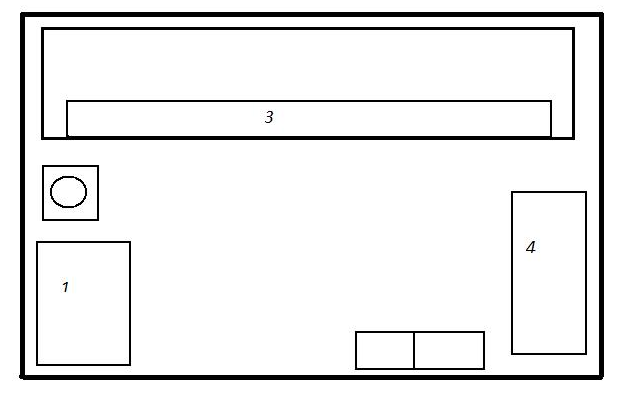
8. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник – М.: Издательский дом «Деловая литература», 2011.

9. Марчук Ф.Л. «Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания» 1996 г.

10. Усов В.В. Организация производства и обслуживания общественного питания: Учеб. для нач. проф. Образования. М.: ПрофОбрИздат, 2010.

**Приложение 1**

Схема овощного цеха.



1 – ванна моечная

2 – картофелечистка

3 – охлаждаемый шкаф

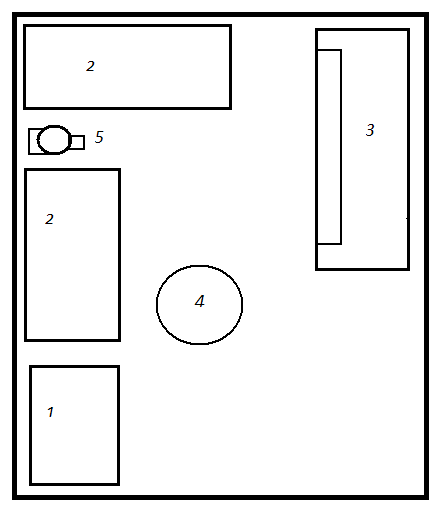
4 – стол производственный

5 – весы напольные

6 – подтоварник

**Приложение 2**

Схема мясного цеха.



1 – ванна

2 – рабочие столы

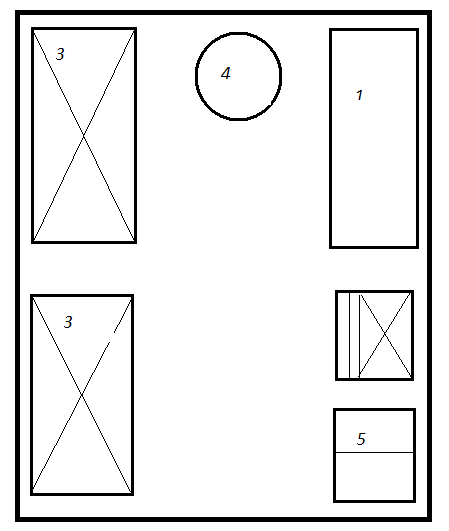
3 – холодильный шкаф

4 - разрубочный стол

5 – универсальный привод МИМ - 105

**Приложение 3**

Схема мучного цеха.



1 – стол производственный

2 – стеллаж металлический

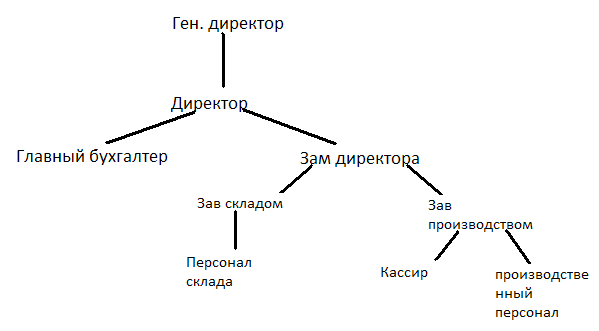
3 – электропекарные шкафы ШПЭСМ – 3

4 – тестомесильная машина

5 – моечные ванны

**Приложение 4**

Схема структуры управления предприятием.



**Приложение 5**

План меню.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № по сборнику  рецептур | Наименование блюд и закусок | Кол-во блюд | Выпуск блюд партиями | Ответственный за приготовление блюд повар |
|  |  |  | К 11 | К 13 | К 15 |  |
| 50  52  63  190  171  178  544  680  685  500  773  775  800 | 1 холодные блюда  Салат из свежей капусты  Салат из огурцов  Салат «столичный»  Всего  2  первые блюда  Суп лапша домашняя  Рассольник ленинградский  Солянка сборная рыбная  Всего  3  вторые блюда  Судак жаренный, с луком фри  Котлета «Северная»  Лангет  Пельмени отварные  Всего  4  гарнир  Картофель отварной  Картофель жаренный  Макароны отварные  Всего 3 | 120  135  135  385  170  200  125  495  120  100  75  140  435  120  90  100  310 | 30  35  35  60  70  40  30  25  20  40  30  25  25 | 55  60  55  80  90  60  70  55  40  55  65  50  50 | 35  40  40  30  40  25  20  20  15  45  25  15  25 | Иванова  ―/―  ―/―  Петрова  ―/―  ―/―  Красилов  ―/―  ―/―  ―/―  Кузьменко  ―/―  ―/― |

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Заведующий производством\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

**Приложение 6**

Составление меню для банкета с частичным обслуживанием официантами. Тематика – свадьба

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование блюд | Количество порций |
| Холодные закуски |  |
| Канапе с бужениной и окороком | 20шт. |
| Волованы с семгой и кетой | 20шт. |
| Грибы, маринованные с луком | 20 |
| Салат рыбный деликатесный | 32 |
| Салат мясной | 32 |
| Морепродукты под майонезом | 16 |
| Ассорти мясное | 10 |
| Вторые блюда |  |
| Грибы в сметанном соусе | 32 |
| Котлеты по-киевски | 32 |
| Картофельное пюре | 32 |
| Десерт |  |
| Фрукты | 24 |
| Мороженное с вином | 32 |
| Горячие напитки |  |
| Кофе « нескафе голд» | 32 |
| Чай «ахмад» | 32 |
| Холодные напитки |  |
| Сок апельсиновый «Моя семья» | 32 |
| Сок клюквенный «Моя семья» | 32 |
| Шампанское «Советское» |  |
| Красное крепкое вино «Изобелла» |  |
| Коньяк «Моссковский» |  |
| Водка «Березка» |  |
| Хлеб |  |
| Ржаной, пшеничный. | 32 |

**Приложение 7**

Задание поварам. Выписка из плана меню.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование блюд по плану - меню | Общий выпуск блюд в день | Количество блюд (порций) и время их выпуска | | |
|  |  | К 11ч. | К 13ч. | К 15ч. |
| Салат из свежей капусты  Салат из огурцов и помидоров  Салат «Столичный» | 20  20  30 | 5  5  15 | 10  10  10 | 5  5  10 |
| Всего | 70 | 25 | 30 | 20 |

**Приложение 8**

Требования к предприятию.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Требования к предприятию. | В наличие | | Соответствие | |
| Требования к архитектурной планировке и оформлении П.О.П. | | | | |
| 1. Оформление залов и помещений для посетителей. |  | |  | |
| 1.1.Использование оригинальных, декоративных элементов (светильники, драпировка). | | На предприятиях используется оригинальное оформление стен и оконных проемов | | Соответствует. |
| 1.2Использование декоративных элементов, создающих единство стиля. | Цветовая система зала поддерживается в едином стиле. | | Соответствует. | |
| 2. Микроклимат, система вентиляции, обеспечения допустимых параметров температуры и влажности. | Допустимая температура +16…+20  Влажность: 76% | | Полностью соответствует нормам. | |
| Требование к мебели, посуде, приборам. | | | | |
| 1. Мебель |  | |  | |
| 1.1. Стандартная облегченная мебель. | Стулья и столы, а так же серванты в торговом зале сделаны из пластика. | | Соответствует. | |
| 1.2.Полиэфирное покрытие столов. | На предприятии используются пастиковые столы, покрытые скатертями. | | Это превышает требования. | |
| 2. Столовая посуда и приборы. | Используется посуда с логотипом предприятия. | | Не соответсвует. | |
| 2.1.Полуфарфорово-фаянсовая посуда. | Белая посуда с эмблемой предприятия. | | Не используется. | |
| 2.2.Посуда из спрессованного стекла. | Имеется небольшое количество. | | Используется. | |
| 3. Столовое белье. | Применяются скатерти бардового и белого цветов, банкетные скатерти. | | В наличии, используются. | |
| 3.1. Бумажные салфетки | Различной цветовой гаммы. | | Широко используются. | |
| Требования к оформлению меню, прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции на предприятии. | | | | |
| 1.Меню и прейскуранты с эмблемой. | Меню используется с эмблемой кафе. | | Оформление соответствует нормам. | |
| 1.1. На национальном и русском языке. | В нашем кафе не используется ин. язык. | | Только на русском языке. Удовлетворяет требованиям частично. | |
| 1.2. Машинописный способ набора. | Меню напечатано и заламинировано. | | Соответствует требованиям. | |
| 2.Ассортимент |  | |  | |
| 2.1.Разнообразный ассортимент блюд и напитков (в т.ч. фирменных и заказных блюд) | Ассортимент фирменных блюд разнообразен и соотв. Требованиям. | | Соответствует. | |
| Требования к методам обслуживания потребителей, к форме одежды. | | | | |
| 1. Методы обслуживания потребителей. |  | | Обслуживание официантами и барменами. | |
| 1.1.Обслуживание официантами, барменами, метрдотелями. | На предприятии не высокая оборачиваемость, поэтому штат сотрудников не большой. | | Только барменами и официантами. | |
| 2. Одежда и обувь. |  | | Нет фирменной одежды у персонала. | |
| 2.1. Наличие санитарной одежды. | Одежда чистая, отвечает санитарным требованиям, 2 комплекта, обувь закрытая. | | Отвечает всем требованиям. | |

Размещено на Allbest.ru