Введение

В настоящее время общественное питание развивается по различным направлениям. Появляется большое количество кофейн. Кофе стал просто утилитарным утренним стимулятором и стал спутником времяпрепровождения совершенно европейского типа: особая атмосфера, тихая музыка, десятки сортов кофе и ярко выраженный аромат этого чудесного напитка.

Кофе - один из самых популярных напитков в мире. Обладая прекрасным ароматом, изысканным вкусом и сильным тонизирующим действием, он считается одним из стратегически важных сырьевых продуктов в мировой торговле. По своему значению кофе уступает лишь нефти, давая средства к существованию миллионам людей.

Родиной кофе считается Эфиопия, где он произрастает до сих пор как дикорастущее растение. Но своё триумфальное шествие по миру кофе начал в Йемене, куда был вывезен обманным путем арабскими торговцами, и быстро приобрел популярность.

Системным культивированием кофе впервые занялись в 15 веке. Его выращивали в висячих садах Йемена и продавали через морской порт Мокко во многие страны Ближнего и Среднего Востока. Два века Йемен был единственным государством, поставлявшим кофе на мировой рынок. Затем кофе быстро распространился во многих азиатских странах, а через турецких дипломатов проник и в другие государства.

За сотни лет своей истории кофе приобрел массу почитателей. Сегодня его пьют на деловых встречах и вечеринках, в ресторанах и барах. Это прекрасный напиток, традиционно сопровождающий общение, незаменимый элемент встреч с друзьями, родственниками и коллегами.

Именно поэтому, актуальность выбранной темы очевидна. Кофейня – это то место, где мы встречаемся с друзьями, назначаем деловые встречи, отдыхаем всей семьей. Для многих утро будничного дня начинается именно с чашечки эспрессо, выпитого в кофейне неподалеку от офиса. Проведение деловой встречи и переговоров, удобно в неформальной обстановке уютного заведения. И это уже не дань моде, а скорее норма жизни. После лекций в институте студенты отправляются не куда-нибудь, а в кофейню за углом, чтобы поболтать и попить каппучино или какао. В выходные мы всей семьей отправляемся на шопинг в торговый центр и после удачных покупок, уставшие заходим в кофейню, расположенную ниже этажом. Здесь можно перекусить, отдохнуть и затем смело продолжать поход по магазинам.

Почему кофейни стали настолько популярны и пользуются спросом? Потому, что это место, которое могут посещать люди не только с высоким уровнем дохода.

В нашу эпоху при разнообразии предприятий общественного питания можно подобрать место соответствующее и пожеланиям заказчиков, и их бюджету, и тематике проводимого мероприятия.

Дегустация кофе — это тестирование вкусовых качеств, а также визуальная и обонятельная оценка кофейного напитка, для отбора и классификации сортов кофе. Также при дегустации происходит оценка зёрен, их размера, цвета и формы. Оценке подвергается молотый и растворимый кофе, при дегустации последнего по большей части оценке подвергается вкус напитка. Это происходит из-за того, что аромат растворимого кофе сильно уступает молотому. Если происходит дегустация нескольких напитков с целью их сравнения, то предполагается, что все образцы должны быть одного помола и одной степени обжарки.

Дегустация может проводиться как профессиональными дегустаторами, так и обычными людьми с собственными критериями оценки.

Выпускная квалификационная работа разрабатывается на базе предприятия питания кофейни «DonDonuts». Данное предприятие функционирует на рынке ресторанных услуг города Чебоксары 4 года. Кофейня «DonDonuts» специализируется на приготовлении по заказу потребителей кофе и кофейных напитков, предлагается широкий выбор сортов кофе, также предлагается меню в котором представлены несложные блюда.

Актуальность выбранной темы характеризуется тем, что в кофейне «DonDonuts» предлагается обслуживание деловых встреч, а именно, семинаров, совещаний, конференций, а проведение подобных торжеств вне офиса позволяет расслабиться, получить положительные эмоции и впечатления, что становится одной из важных составляющих общественной жизни современного общества.

Конференция - массовое мероприятие, созданное с целью обсуждения насущных и актуальных вопросов, формулировки основополагающих тезисов в сфере бизнеса, медицины, политики, обмена опытом, с последующим подведением итогов, принятием решений и стратегий действий.

Кофейне «DonDonuts» необходимо расширить ассортимент меню и кофейной карты, улучшить качество обслуживание и сократить время приготовления блюд. Правильно выбранная стратегия позволит предприятию увеличить товарооборот, повысить рентабельность, снизить издержки обращения и повысить конкурентоспособность.

Целью выпускной квалификационной работы является менеджмент предприятий общественного питания по организации питания и обслуживания участников

конференций, семинаров, совещаний. Организация обслуживания в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек.

Для достижения цели, поставленной в выпускной квалификационной работе, были определены следующие задачи:

- Рассмотреть менеджмент кофейни «DonDonuts»;
- Выявить потребности гостей кофейни и их пожелания;
- Представить кофейню гостям на новом уровне;
- Провести дегустацию кофейных напитков на 40 человек;
- Разработать меню для проведения дегустации кофейных напитков;
- Раскрыть сущность дегустации и обслуживания семинаров, конференций, совещаний.

Поставленные цели и задачи выпускной квалификационной работы определили ее структуру. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, четырех разделов: теоретического, аналитического, проектно-организационного, экономического, заключения, списка использованной литературы, приложений.

При выполнении выпускной квалификационной работы использовалась различная литература, интернет ресурсы и документация.

Для выполнения анализа и расчетов в практической части были использованы материалы деятельности предприятия.

Глава 1. Организация обслуживания в организациях общественного питания

1.1 Состав торговых помещений их характеристика

В состав кофейни «DonDonuts» входят следующие помещения: складская, производственная, административно-бытовая, торговая группы помещений и состав складских помещений включает: кладовые для хранения овощей, сухих продуктов, блок охлаждаемых камер. К производственной группе помещений относят заготовочный цех (овощной), доготовочные цеха (горячий и холодный), специализированный (кондитерский), моечные кухонной и столовой посуды. В состав административно-бытовой включают комнату отдыха, туалетную комнату, кабинет директора. Для посетителей предусмотрены туалетные комнаты и торговый зал.

К торговым помещениям кофейни «DonDonuts» относятся: гардероб, туалетная комната и обеденный зал.

Гардеробв кофейне не имеется, поэтому вдоль стен торгового зала расположены вешалки для одежды

Туалетная комната обеспечена подводкой горячей и холодной воды, электрополотенцем, зеркалом, устройством автоматического включения освежителя воздуха, вентиляцией. Вентиляция обеспечивает интенсивный обмен воздуха.

Обеденный зал оборудован для обслуживания потребителей кофейни «DonDonuts». Обеденный зал кофейни рассчитан на 40 посадочных мест. Зал оборудован мебелью. Для комфортного отдыха гостей кофейни предусмотрены семейные настольные игры, книги и журналы. В зале имеются элементы декоративного характера: картины, живые цветы, статуи.

Для продвижения продукции кофейни имеется барная стойка, за которой готовят напитки и продают кондитерские изделия и расплачиваются гости кофейни. Барная стойка располагается в непосредственной близости с горячим и холодным цехами, сервизной, моечной столовой посуды. Ширина барной стойки не менее 2м.

В баре размещен компьютерный кассовый терминал и оборудованная витрина с меню, картами кофе и коктейлей текущего дня с ценами блюд и напитков.

К вспомогательным помещениям относятся моечная столовой посуды и раздаточная.

По правилам нормы оснащенности предусмотрено наличие трех комплектов посуды и приборов на одно место. Два комплекта находятся в обращении в зале и на раздаче, третий — в моечной. Такое количество посуды и приборов обеспечивает нормальное обслуживание потребителей при двух- и трехкратной оборачиваемости места в час.

В кофейне с работниками заключают договоры о материальной ответственности.

По согласию работников, входящих в состав бригады, установлена бригадная ответственность официантов,бариста за посуду и приборы, находящиеся в обращении в зале. Бригадная ответственностьоформлена договором между администрацией и менеджером.

Менеджер получает посуду и приборы, обеспечивает их выдачу официантам, сохранность в процессе обращения, а также их сдачу. Посуда выдается в количестве, необходимом для бесперебойного обслуживания.

Моечная столовой посуды предназначена для мытья столовой посуды и приборов кофейни «DonDonuts». Четкая работа этого подразделения способствует успешной работе зала и повышению культуры обслуживания. Моечная столовой посуды располагается рядом с сервизной и имеет удобную связь с залом и раздачей, что позволяет бесперебойно обеспечивает официантов и бариста чистой посудой.

Моечная оснащена посудомоечной машиной, моечной ванной, столами для сортировки и очистки посуды от остатков пищи, сушильными шкафами, стеллажами и шкафами для хранения чистой посуды, бачками с крышками для сбора отходов. Оборудование устанавлено исходя из последовательности технологического процесса: очистка от остатков пищи, сортировка, предварительное обмывание, мытье, стерилизация, просушивание.

Использованную посуду и приборы собирают на подносы, затем через передаточное окно они поступают в моечную. Для обеспечения сохранности посуды и уменьшения шума столы и прилавки в местах сбора посуды покрытылинолеумом.

Перед мытьем тарелки освобождают от остатков пищи и сортируют по видам. В посудомоечной машине осуществляется мытье, стерилизация тарелок, стаканов и столовых приборов. Мытье посуды производят в трех отделениях сразным температурным режимом. В первом отделении при температуре 45—48°С посуда обмывается и обезжиривается с использованием моющих средств; во втором — при температуре 50—55 °С производят мытье и дезинфекцию путем добавления 10%-ного раствора хлорной извести (из расчета 10 $см^3$ на 1л воды); в третьем — при температуре 90—98 °С посуду ополаскивают и стерилизуют. Затем ее укладывают на стеллажи для просушивания. Посудомоечную машина значительно облегчают труд мойщиц.

В кофейне «DonDonuts» используются следующие моющие средства: для ручного и машинного мытья — «Прогресс», «Посудомой»; для ручного мытья — «Дон», паста «Специальная-2», натрий углекислый, сода кальцинированная (техническая).

1.2 Оборудование залов

Торговый зал кофейни «DonDonuts» рассчитан на 40 посадочных мест и имеет площадь. 72 м^2, что соответствует нормам (1,6 м^2 на 1 место). Вход в зал осуществляется в две двери, одна из которых сообщает кофейню с кухней и баром, а вторая выходит на улицу.

В соответствии со строительными и санитарными нормами помещения торговой группы оснащены системами вентиляции, отопления и противопожарной безопасности, имеют как приток естественного, так и искусственное освещение, пол выложен плиткой, стены покрыты обоями, потолок - подвесной.

В зале расположены 10 деревянных столов квадратной формы из красного дерева на металлическом каркасе, размером 1,5 м * 1,5 м, каждый из которых рассчитан на 4 посадочных места. Вместо стульев,в кофейне удобные, мягкие двухместные диванчики в количестве 21 шт. Для удобства обслуживания столы в помещении расставлены в шахматном порядке. Так как кофейня не оборудована гардеробом, вдоль стен расположены вешалки для одежды.

Кроме прочего в торговом зале расположена барная стойка, предназначенная для расчета с посетителями. Барная стойка — это мебельная конструкция, включающая необходимое технологическое, торговое и холодильное оборудование, предназначенное для приготовления, демонстрации, хранения и отпуска продукции бара. Конструкция барной стойки должна обеспечивать удобство работы бармена и комфорт посетителей бара.

Барная стойка имеет размеры: глубина рабочей поверхности 865—870мм, высота рабочего стола 1150мм, ширина столешницы барной стойки 350мм. Барная стойка состоит из двух частей: высокой стойки, за которой бармен обслуживает и подает сидящим за ней гостям напитки, и низкой — рабочее место бариста. На рабочей поверхности располагают оборудование, посуду, инвентарь и на ней бариста приготавливает коктейли.

На ней находится кассовый терминал, по бокам - две холодильные среднетемпературные витрины, предназначенные для представления гостям предлагаемых предприятием десертов. За барной стойкой вдоль стены расположены: стол производственный угловой с тумбой, шкаф холодильный для холодных напитков и еще один производственный стол. На угловом столе находятся соответственно: кофемашина, кофемолкаи, весы, блендер. На втором производственном столе: больер с водой, льдогенератор. На витринах выставлены товары на продажу.

1.3. Эстетичность интерьера

Оригинальные и разнообразные интерьеры залов, теплые или строгие цвета отделки стен, ковры, элементы старинной атрибутики, фонтаны, аранжировки из живых цветов, ажурные люстры, дающие теплый рассеянный свет; правильный подбор мебели, удачное сочетание униформы официантов с декором помещения — цветом штор, скатертей и салфеток, обивкой кресел; элегантно сервированные столы — все это располагает к деловой беседе или отдыху в кругу друзей.

В настоящее время существует множество стилей, используемых при оформлении интерьеров залов предприятий общественного питания.

Ампир (франц. ampire— империя) — стиль первых трех десятилетий XIX в., завершающий развитие классицизма. Для него характерны парадное великолепие архитектуры иинтерьеров, пилястры (плоский вертикальный выступ на поверхности стены), анфилады (помещения, соединенные дверями, расположенными на одной оси) и залы, украшенные мрамором, бронзой, зеркалами, живописными панно, позолоченной лепкой и резьбой.

Различают два вида стиля ампир: европейский и русский. Европейский — более пышный: много золота, лепнины, колонн, капителей (верхняя часть колонны украшается орнаментами), зеркал, роспись на стенах и потолке, тяжелые драпировки на окнах, мебель антикварная или современная под ампир.

Русский ампир — менее пышный, более спокойный, лиричный. Колонны не такие помпезные, их можно только обозначить. Более изящная лепнина на потолках, стенах; хрустальные люстры. Драпировки приглушенных тонов. Много белого или теплого розового цвета. Большие окна и множество зеркал.

Барокко — основное стилевое направление в декоративном искусстве Европы и Америки конца XVI — середины XVIII вв. Барокко связано с дворянско-церковной культурой зрелого абсолютизма. Ему свойственны контрастность, напряженность, динамичность образов, стремление к величию и пышности, совмещению реальности и иллюзии.

Классический стиль в интерьере отличается строгостью: длинные драпированные скатерти, тяжелые (двойные); мягкая уютная мебель из ценных пород дерева. Он органично сочетается с элементами ампира: предметы из позолоченной бронзы, зеркала в рамах, вазы в виде греческих амфор. Все эти украшения смягчают строгость классического интерьера.

Рококо — стилевое направление в европейском искусстве первой половины XVIII в., когда в России наступил кризис власти. Для этого периода характерны изысканность, театрализация, комфорт, уход в мир фантазии и мифических сюжетов. В зале, оформленном в классическом стиле с элементами рококо, можно использовать столы

причудливойформы, посуду, декорированную под старинный сербскийфарфор, скатерти и салфетки с вышивкой ришелье. Столешница украшается изящными букетами.

Готический стиль возник в первой половине XII в. во Франции и Англии и позже распространился по всей Европе. Этот стиль применим для концептуальных ресторанов, стилизованных под готическое подземелье, средневековый замок или собор.

Модерн — стиль конца XVIII — начала XIX вв. Для него характерны новые технико-конструктивные решения: планировка, постельные тона, сочетание зеленых и фиолетовых оттенков, лаконизм, абстрактные линии, включение нетрадиционного материала.

Стиль хай-тек (от англ. hightechnology— высокая технология). Элегантность этому молодежному стилю оформления залов придает использование современных материалов: пластика и металла.

Восточный стиль характеризуется четкостью линий, простотой исполнения, высокой одухотворенностью, а также чувством изящного, склонностью наслаждаться красотой.

Неорусский стиль в интерьере предусматривает воспроизведение русской старины.

Кантри — современное направление, характеризующееся деревенской стилизацией, простотой решения интерьера.

Стиль кантри отличает грубоватая добротность натуральных материалов: глины, дерева, изделий из лозы. Внутренняя отделка стен твердыми породами дерева (дубом, буком), деревянные столы, стулья, перегородки отражают идею создания предприятий общественного питания в народных традициях.

Интерьер кофейни «DonDonuts»выполнен в стиле кантри. Зал оформлен в основном деревом. Это выражается в барной стойке, которая полностью состоит из дубового дерева, деревянных барных стульев, шкафов. Обеденные столы специально сделаны на заказ под стиль кантри. Этот стиль одновременно прост и лаконичен.

Для привлекательности добавлены различные деревянные фигурки , что очень привлекает гостей .На стенах висят картины с живописным видом, оформленные в деревянные футляры. На всех столах имеются деревянные вазы с искусственными цветами. На окнах жалюзи белого цвета, прекрасно сочетающиеся с интерьером кофейни. Стены выполнены в тонах, отлично гармонирующие с деревом.

1.4. Материально-техническое обеспечение предприятия

На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, керамическая, стеклянная, хрустальная, металлическая, деревянная, пластмассовая. Ассортимент и количество столовой посуды регламентируются на основании нормативов исходя из типа предприятия, вместимости залов и количества реализуемой продукции, режима работы, формы обслуживания. Нормативы определены с учетом потребности приблизительно трех комплектов посуды на место. Такое ее количество обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание посетителей. Столовая посуда должна быть гигиеничной, достаточно прочной, определенной вместимости, чтобы соответствовать размерам порций. Признаками профессиональной посуды являются утолщения по краям посуды, прочность, устойчивость, простота форм и линий.

В кофейне «DonDonuts» используется белая фаянсовая посуда импортного производства. Фаянсовая посуда наиболее изящна, отличается особой твердостью, белизной, прозрачностью в тонком слое.

В комплект посуды входят:

- Кофейник вместимостью 300 мл предназначен для подачи натурального черного кофе.
- Чайник вместимостью 400 мл предназначен для подачи чая.
- Сливочники, предназначенные для подачи сливок и молока к чаю и кофе, вместимостью 30 и 100 мл.
- Сахарница предназначена для подачи сахара, объем 220 мл.
- Чашка чайная с блюдцем вместимостью 220 мл предназначена для подачи чая, кофе с молоком, какао.
- Чашка большая кофейная с блюдцем вместимостью 180 мл предназначена для подачи двойной порции кофе.
- Чашка малая кофейная с блюдцем вместимостью 50 и 100 мл предназначена для подачи кофе, горячего шоколада.
- Тарелка мелкая диаметром 190 мм используется для подачи десертов.
- Индивидуальные миски диаметром 160 мм используются для подачи джема, варенья, мармелада и других десертов.

Также на предприятии для подачи холодных напитков и десертов используется и стеклянная посуда.

- Бокалы вместимостью 200-250 мл применяются для подачи безалкогольных напитков (фруктовых и минеральных вод).
- Креманки вместимостью 200 мл предназначены для подачи мороженного.
- Бумажные стаканчики для подачи кофе с собой.

- Кофейники вместимостью 750-1500 мл используются для подачи кофе при групповом обслуживании.
- Чайники вместимостью 750-1500 мл используются для подачи чая при групповом обслуживании.

В кофейне «DonDonuts» используются следующие столовые приборы:

- Ложка чайная длиной 140-150 мм и вместимостью 5 мл. Подается с чайной чашкой, чайным стаканом. Сервируется к десерту, подаваемому в креманке, на пирожковой тарелке, в индивидуальном салатнике.
- Ложка кофейная длиной 120-130 мм. Подается с кофейными чашками. Сервируется к креманкам небольшого размера.
- Ложка кофейная «мокко» длиной 100-110 мм. Подается с кофейными чашками вместимостью 50 мл.
- Нож и вилка десертные сервируются к сладким блюдам, которые подаются на мелких десертных тарелках. Десертные приборы должны быть несколько меньше закусочных (длина десертного ножа 190 мм, десертной вилки 170 мм; она может иметь три зубца).

Вспомогательные приборы:

- Прибор универсальный для порционирования состоит из больших ложки и вилки (длина 260 мм, чуть больше столовых приборов). Используется для перекладывания пищи с общего блюда в тарелку.
- Щипцы раздаточные {универсальные) предназначены для раскладывания порционных кусков какого-либо блюда.
- Лопатки разнообразные предназначены для подачи кондитерских изделий.
- Ложка для сахара используется для перекладывания сахарного песка из сахарницы, может использоваться для джема, мармелада, варенья.
- Ложка лимонадная - это ложка с очень длинной рукояткой, общая длина ложки составляет 220 мм. Она используется для перемешивания напитков в высоких стаканах.
- Нож для бара небольшой и очень острый, иногда с двумя острыми зубцами для нарезания фруктов на дольки, их нанизывания или накладывания в бокалы с напитками.
- Вилка для лимона имеет два острых, приближенных друг к другу зубца. Длина 90-120 мм.
- Щипцы для льда имеют острые зубчики. Щипцами берут кубики льда из общей посуды и кладут в стаканы. Длина щипцов около 170 мм.
- Щипцы для пирожных используют для раскладывания пирожных, печенья, пирожков, булочек. Длина 200 -230 мм.

- Питчеры для вспенивания молока в понарелле.
- Темпер для прессования кофе молотого в таблетку.
- Шоты для измерения.
- Джиггер для измерения.
- Мерный стакан.

При обслуживании в зале кофейни официантам приходится сталкиваться с небольшим количеством предметов инвентаря, необходимых для качественного сервиса.

Для поддержания чистоты и порядка на столе используется приспособление для сметания крошек со стола. Это металлический совок и маленькая щеточка, опрыскиватели с специальным раствором для влажной уборки обеденных столов.

Основные критерии выбора столовой посуды и приборов для предприятий общественного питания:

Ассортимент и количество столовой посуды на предприятиях общественного питания различных типов зависит от типа предприятия, класса ресторана или бара, специализации предприятия, его мощности, ассортимента и количества выпускаемой и реализуемой продукции, режима работы зала, формы обслуживания, характера и объема потребительского спроса. Оптимальная потребность кофейни «DonDonuts» в посуде составляет три комплекта на место исходя из того, что два комплекта находятся в обращении в зале, третий — в моечной. Такое количество посуды и столовых приборов обеспечивает бесперебойное и качественное обслуживание.

В кофейне «DonDonuts» для оформления зала и обслуживания потребителей используются различные виды столового белья. К основным видам белья относят скатерти, салфетки, ручники, полотенца.

Основными материалами для изготовления скатертей являются льняные и хлопчатобумажные ткани. Льняные ткани отличаются небольшой прочностью и плотностью на ощупь по сравнению с хлопчатобумажными тканями.

Льняные ткани гигиеничны, так как их гигроскопичность выше хлопчатобумажных, а поверхность более гладкая, вследствие чего они меньше загрязняются, легко отстирываются, отличаются белизной и шелковистым блеском. Учитывая, что лен легко мнется, в настоящее время разработаны специальные технологии, основанные на добавлении в него хлопчатобумажных или синтетических волокон. Полученный таким образом полулен меньше мнется и не требует специального ухода.

При подборе столового белья особое внимание уделили на психологическое воздействие цвета. Для создания эстетической гармонии при неярком освещении используются скатерти пастельных тонов.

По назначению скатерти подразделяются на обычные и банкетные.

В кофейне используются скатерти обычные шириной 130см и длиной 150, для прямоугольных столов.

Салфетки изготовляют преимущественно из хлопчатобумажной ткани различных размеров. Салфетки размером 32х32 см используют для завтрака.

Салфетки столовые размером 46х46 см и более могут быть белыми и цветными, с ажуром и без него. Рисунок скатертей и салфеток должен быть одинаковым. Хлопчатобумажные салфетки размером 50х50 см позволяют сложить разнообразные композиции, украшающие стол. Количество салфеток на одно место в зале составляет от 4 до 10 смен.

На полированные столы или столы с гигиеническим покрытием кладут сервировочные салфетки большого размера (55х55см). Они должны иметь привлекательный внешний вид и повышенную плотность материала (полиэстер или смесовые ткани).

Подносы застилают салфетками из мягкой хлопчатобумажной ткани, размеры которых должны соответствовать размерам подносов.

Ручники изготовляют из белой льняной ткани. Сложенный вчетверо ручник размером 40х80 см используется для подачи блюд.

На новое белье в одном из его углов несмываемой краской наносят штамп предприятия или вышивают метку нелиняющими цветными нитками с указанием даты начала использования белья. На банкетные скатерти ставят две метки (по одной на противоположных по диагонали концах скатерти) и обозначают длину в метрах. Новое проштампованное столовое белье перед использованием стирают.

1.5. Информационное обеспечение процесса обслуживания

Средства информации — это средства, направленные на доведение до потребителя сведений о фирменном наименовании предприятия, его месторасположении, типе и классе предприятия, его специализации, режиме работы, оказываемых услугах, кулинарной продукции и готовых товарах, реализуемых потребителям при оказании услуг .

Средства информации кофейни «DonDonuts» преследуют следующие цели:

- предоставление перечня предлагаемых потребителям блюд, напитков и дополнительных услуг общественного питания;
- выражение общей идеи (концепции) ресторана;
- полную реализацию всех его возможностей;

К наружным средствам рекламы в кофейне относятся витрины, рекламно-информационные стенды и панно. В художественном оформлении этих средств информации крупно выделен основной элемент, как фирменной символ кофейни «котик с пончиком и кофе». Фирменная вывеска, витрина и панно, расположены на внешнем фасаде кофейни, форменная одежда обслуживающего персонала — составные элементы фирменного стиля, создающего имидж (представление, образ) предприятия для потребителей.

Вывеска является важным носителем рекламы в кофейне «DonDonuts».

На вывеске указаны название кофейни, тип организации общественного питания, фирменное название юридического лица (местонахождение собственника), информация о режиме работы и оказываемых услугах.

К внутрифирменным средствам рекламы кофейни относятся: буклеты, плакаты, листовки, сувениры с широким использование фирменной символики предприятия (значки, брелки, майки, сумки, коробочки)

К основным средствам рекламы, обеспечивающим выполнение процесса обслуживания в кофейне «DonDonuts» является меню, кофейная карта и коктейльная карта.

Главная задача меню кофейни — предоставлять информацию в интересной и развлекательной форме, раскрывать стиль самого заведения.

Учитывая, что в среднем потребители просматривают меню или карту вин около 3 минут, информация о блюдах и напитках изложена в меню в понятной и доступной форме. Это позволяет потребителю быстро ознакомиться с меню и кофейной картой, коктейлей, понять суть работы кофейни, оценить его тематическую направленность.

Меню кофейни составлено по принципам: совместимости, экономичности, безопасности, последовательности расположения блюд в меню.

В меню кофейни включены следующие группы блюд: холодные блюда и закуски, горячие закуски, сладкие блюда, горячие и холодные напитки, мучные кулинарные и кондитерские изделия. На первой странице меню приводится перечень фирменных блюд, потом перечень блюд в порядке очередности их подачи.

Кофейная карта - это перечень кофе и кофейных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименованиях напитков и цен на них. Перечень кофе и кофейных напитков является основным ассортиментом. В начале карты дается ассортимент фирменных кофе и кофейных напитков, затем предлагаются классические виды кофе, а далее идут разнообразные кофейные напитки отличающиеся методом приготовления и взависимости от добавок. Карта содержит объемы порций приготовленных кофе и кофейных напитков и их цены, название напитков и продуктов, входящих в состав коктейлей.

Карта коктейлей кофейни начинается с коктейлей-аперитивов, открывающих трапезу и способствующих возбуждению аппетита. Это классические коктейли безалкогольные коктейли. Затем в карту включены напитки дня, фирменные коктейли кофейни, специальные предложения для дам или «подарок от бариста». Объявление какого-либо коктейля, например классического безалкогольного коктейля «ПинаКолада», напитком дня позволяет привлечь к карте интерес гостей.

Коктейль-аперитив, подаренный рестораном гостю, не только обеспечит всем присутствующим в зале приятное настроение, но и поднимет аппетит.

После указанных предложений в карту включены длинные смешанные безалкогольные напитки, затем коктейли-диджестивы, способствующие пищеварению, и горячие смешанные напитки ,завершающие трапезу.

Карта коктейлей кофейни напечатана ясно и четко. Карта содержит объемы порций приготовленных коктейлей и их цены. Название напитков и продуктов, входящих в состав коктейлей.

Глава 2. Характеристика предприятия

2.1. Общие сведения о предприятии

Кофейня «DonDonuts» - предприятие общественного питания, гарантирующее отличный отдых и хорошее настроение. Спокойная и доброжелательная атмосфера,

квалифицированные повара и безупречное обслуживание позволят вам расслабиться и отвлечься от повседневных будней, а бариста кофейни не оставят без ярких впечатлений своим искусством латте-арт.

Кофейня «DonDonuts» с общей вместимостью на 40 посадочных мест находиться по адресу г. Чебоксары, ул.Ленинского Комсомола , д. 21А. Работает: понедельник-воскресенье с 10.00 - до 22.00.

Кофейня «DonDonuts» является коммерческой организацией, целью которой является получение прибыли. По форме собственности - частная. По размерам - малой торговой организацией (численность работников - 26 человек).

В кофейне «DonDonuts» можно вкусно покушать, посидеть с друзьями, провести вечер с любимым человеком и завести новые знакомства, помимо всего перечисленного это идеальное место для проведения деловых встреч, семинаров, конференций. Атмосфера в кофейне динамична, универсальна. Здесь дорогая простота, высокий стиль, хороший вкус. Есть бесплатный wi-fi.

Меню кофейни представляют европейская кухня, которые удовлетворяют самым капризным вкусам гостей, также богатый ассортимент коктейлей и конечно же богатая кофейная карта. В кофейне «DonDonuts» потребитель может заказывать корпоративные вечера, деловые встречи, презентации и другие торжественные мероприятия.

Метод обслуживания, который используется - обслуживание бариста и официантами.

Бариста - кофевар, специалист по приготовлению кофе (в основном именно эспрессо), умеющий правильно приготовить кофе (в том числе с использованием искусства латте-арт) или напитки на его основе и подать посетителю.

Официанты в совершенстве владеют техникой обслуживания посетителей, а некоторые из них - обладают знаниями иностранных языков.

В состав кофейни «DonDonuts» входят следующие помещения: складская, производственная, административно-бытовая и торговая группы помещений. Состав складских помещений включает: кладовые для хранения овощей, сухих продуктов, блок охлаждаемых камер. К производственной группе помещений относят заготовочный цех (овощной), доготовочные цеха (горячий и холодный), специализированный (кондитерский), моечные кухонной и столовой посуды. В состав административно-бытовой включают комнату отдыха, туалетную комнату, кабинет директора. Для посетителей предусмотрены туалетные комнаты и торговый зал.

Кофейня является предприятием с полным производственным циклом, на котором выполняются все стадии технологического процесса приготовления пищи, организуются универсальные рабочие места, характерные для предприятия.

В кафе применяется метод индивидуального обслуживания посетителей официантами.

В кафе приготовляются и реализуются для потребления на месте горячие и холодные блюда, блюда и кулинарные изделия, холодные и горячие напитки, а также реализуются некоторые покупные товары. В кафе для создания обстановки, способствующей отдыху посетителей, организованы настольные семейные игры, на полках лежат разнообразные книги и журналы, играет приятная музыка.

2.2. Характеристика оказываемых услуг предприятием

Кофейня "DonDonuts" предоставляет следующие услуги.

К основным услугам кофейни относятся:

- реализация кофе и напитков на основе кофе с собой и на месте;
- услуги питания;
- изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей;
- организация обслуживания.
- услуги питания;
- услуги по организации потребления продукции и обслуживания;
- услуги по организация досуга.

Услуга питания кофейни «DonDonuts» представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента кофе и напитков, блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Услуги по изготовлению кулинарной продукции включают изготовление кулинарной продукции по заказам потребителей, в том числе в сложном исполнении; изготовление блюд из сырья заказчика на предприятии; услуги повара по изготовлению блюд, кулинарных и кондитерских изделий на дому.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживанию включают организацию и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха; доставку кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе в банкетном исполнении; доставку кулинарной продукции, кондитерских изделий и обслуживание потребителей на рабочих местах, в офисах, на дому, номерах гостиниц;

Услуги по организации досуга включают организацию музыкальных программ, латте-арт(рисование на кофе)

Ассортимент выпускаемой продукции. Ходовым продуктом являются пончики «Донаты», кондитерские изделия, кофейные напитки, молочные напитки и другие безалкогольные напитки.

Во время всего пребывания клиента в кофейне его обслуживает официант, который приносит меню, оказывает помощь в выборе блюд, расставляет приборы, подносит блюда, рассчитывает клиента, приводит столик в надлежащий вид. Данная основная услуга является бесплатной.

Каждый клиент кофейни "DonDonuts" имеет возможность воспользоваться основными платными услугами:

- заказать блюдо по индивидуальным пожеланиям,
- заказать организацию банкета, деловых встреч, семинаров .
- при организации торжеств (до 40 человек) кафе предоставляет оформление зала, особое меню закусок, музыкальное сопровождение.

Кроме того, кофейня предоставляет широкий спектр дополнительных услуг, реализуемых бесплатно и за дополнительную плату.

К бесплатным услугам относятся:

- WI-FI;
- Приятная музыка;
- Возможность увидеть искусство латте–арт;

К платным услугам относятся:

- услуги бара, предоставляющего широкий ассортимент горячих и холодных блюд, кофейных и безалкогольных напитков;
- Проведение мастер классов и дегустаций;
- доставка к столику, вне предприятия готовой продукции (время доставки - 40 минут; при заказе от 300 рублей доставка бесплатна).

2.3. Методы и формы обслуживания

На предприятиях общественного питания применяются следующие методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание персоналом и комбинированный метод. В кофейне «DonDonuts» применяется обслуживание официантами и комбинированный метод обслуживания.

В кофейне комфорт и фактор времени обслуживания играют важную роль, поэтому применяется обслуживание официантами.

Комбинированный метод предусматривает сочетание двух методов обслуживания: самообслуживание и обслуживание официантами. Например, в кофейне «DonDonuts» при обслуживании участников совещаний, конференций, гости самостоятельно выбирают закуски, десерты и другие изделия на фуршетных столах, а напитки подают бариста.

Расчет за питание производится после проведения мероприятия. По форме расчетов за отпускаемую кулинарную продукцию и напитки в кофейне используют наличный расчет (по счету) и безналичный (расчет посредством кредитных карт международных платежных систем Viza, MasterCard, DrennerClub и др.).

Кредитная карточка — пластиковый прямоугольник с магнитной полосой, которая содержит данные, необходимые для расчетов за продукцию. Карточка вставляется в щель кассовой машины системного кассового терминала, имеющего связь с банком, по каналу связи сообщается номер счета владельца кредитной карты, подтверждается его платежеспособность и дается команда на списание со счета указанной суммы (стоимость продукции или услуги). После чего карта возвращается владельцу. При вводе кредитной карты в машину набирается личный код, известный только владельцу.

2.4 Стимулирование спроса на услуги предприятия

Кофейня «DonDonuts» находится на втором этаже торгового центра «Мадагаскар» Города Чебоксары. Рядом находятся школы, жилые дома, автозаправочная станция. Торговый центр находится возле остановки общественного транспорта. Благоприятная социальная инфраструктура способствует хорошей посещаемости кофейни. Название

«DonDonuts» является рекламным, т.к. указывает на то, что в кофейне всегда имеется знаменитые и вкусные «донаты» пончики и свежесваренный кофе. Значительная доля покупателей - люди, которые отдыхают в торговом центре, сотрудники работающие в торговом центре, школьники.

Содержание коммерческой работы в кофейне «DonDonuts»

- изучение спроса потребителей,
- политика предприятия в области скидок, их виды, цель, размер;
- ассортиментный перечень выпускаемой продукции;
- виды рекламы (наружная, печатная, логотип, сувениры, подарки и т.д.);
- улучшение качества продукции и услуг (повышение квалификации работников, использование современного оборудования и технологий и т. д.);
- прогрессивные формы обслуживания.

Изучение спроса потребителей в кофейне «DonDonuts»

Спрос - это форма выражения потребности, обеспеченной денежными средствами. Процесс изучения спроса в кофейне «DonDonuts» представляет собой СОБР, обработку и анализ необходимой информации для стратегических, тактических и оперативных решений по закупке и продаже продукции.

Работу по изучению спроса в кофейне «DonDonuts» возглавляет менеджер. Она несет ответственность за проведение мероприятий по изучению спроса и достоверность получаемой информации. Бариста и официанты осуществляют собор информации по заданной программе, выявляют мнение покупателей, мотивы выбора и причины отказа от покупки, принимают предварительные заказы от покупателей и ведут учет их выполнения. Менеджер кофейни организует работу бариста и официантов по вопросам организации изучения спроса, группирует и анализирует данные о спросе, вносит предложения по формированию ассортимента товаров. В кофейне «DonDonuts» ежеквартально анализируются отчеты о запасах, продаже и поступлении товаров по внутригрупповому ассортименту.

Проведем оценку спроса в кофейне «DonDonuts» кофе и пончики:

- по степени удовлетворения потребности - реализованный. Предложения товара соответствует спросу.
- по частоте предъявления - повседневный. Кофе и пончики раскупаются в полном объеме.
- по характеру предъявления- устойчивый. Спрос сформирован.

В кофейне «DonDonuts» имеются 10 наименований пончиков, 5-7 наименований пироженых, 20 наименований кофе. Покупатели предпочитают совершать покупки данной

группы продукции именно в кофейне «DonDonuts» поскольку продукция всегда свежая и представлена в широком ассортименте.

- по состоянию рынка - селективный. Покупатели имеют предпочтения видов пончиков и кофе. Также следует учитывать тот факт, что в продаже постоянно идет обновления ассортимента, кофе и кофейных напитков. Поэтому покупатели выражают готовность попробовать новый напиток, купить кофе, который они еще не пробовали.

Ассортиментный перечень представлен 43 наименованиями. Более 80% товаров произведены в самой кофейне. Ассортимент недостаточно глубокий. Количество наименований 25-50.

В зоне действия кофейни «DonDonuts» присутствуют другие кафейни, что определило его специфику (продукции) и оказало влияние на формирование ассортиментного перечня.

В кофейне «DonDonuts» важное внимание уделяет рекламному оформлению. Так, красочно и броско оформлена вывеска кофейни, которая хорошо видна с различных точек. В торговом зале имеются плакаты о продукции, буклеты, брошюры. Торговое оборудование также оформлено для привлечения внимания покупателей. Имеются фирменный холодильник «Coca-Cola» .

Особое внимание уделяется рекламе кофе и пончиков. Они размещены в оформленной витрине. Красиво оформлен состав и вкусовые качества продукта. Перед входом в торговом центре стоит плакат с указанием этажа и ассортимента, в лифте висят листовки для привлечения гостей. Следовательно, в кофейне «DonDonuts» рекламному оформлению уделяется важное значение и оно выполнено на высоком уровне.

Качество продукции является важнейшим фактором экономической эффективности производства, определяющим экономическое положение организации, размеры прибыли, уровень ее рентабельности. Достижение высокого и стабильного качества продукции на предприятии позволяет:

- Увеличить объем продаж и прибыли;
- Обеспечить конкурентоспособность организации;
- Снизить риск разорения, обеспечить устойчивость, финансовое положение;
- Повысить имидж организации.

Выделяют три основных направления повышения заинтересованности работников в улучшении качества продукции (работ, услуг): материальное, организационно-техническое и моральное стимулирование.

Материальное стимулирование предполагает выплату премий из прибыли по утвержденным на предприятии положениям (нормативным документам) за достижение высокого качества, бездефектное изготовление продукции.

Под формой обслуживания следует понимать определенный способ предоставления услуг, состоящий из набора конкретных сервисных операций и благ для потребителя. В рамках одной и той же разновидности услуг могут быть задействованы разные формы обслуживания, которые вырабатываются для удобства клиентов.

Прогрессивные формы обслуживания призваны приближать услугу к потребителю, сделать ее доступнее, сокращая тем самым время на ее получение и создавая максимальные удобства для него.

Прогрессивные формы обслуживания в кофейне организуются с несколькими целями:

- ускорение обслуживания большого количества посетителей с ограниченным запасом времени. Такая форма используется для обслуживания участников конгрессов, конференций, симпозиумов;
- удивить потребителя услуг общественного питания;
- привлечь новый сегмент потребителей.

В кофейне «DonDonuts» в прогрессивное обслуживание входит:

- срочное выполнение заказа в присутствии клиента;
- прием заказов по месту работы, по телефону;
- выездное обслуживание.

Рассмотрим эти прогрессивные формы обслуживания подробнее.

Кейтеринг в помещении − один из самых популярных видов, имеет много общего с традиционным ресторанным обслуживанием. Помимо организации стола клиенту предлагается соответствующим образом оборудованное помещение, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Обычно залы рассчитаны на прием от двухсот до нескольких тысяч человек. Возможность использования инвентаря организаторов, кухни, помещений, обслуживание позволяют сэкономить время для подготовки мероприятия, связанное с доставкой, установкой и настройкой необходимого оборудования.

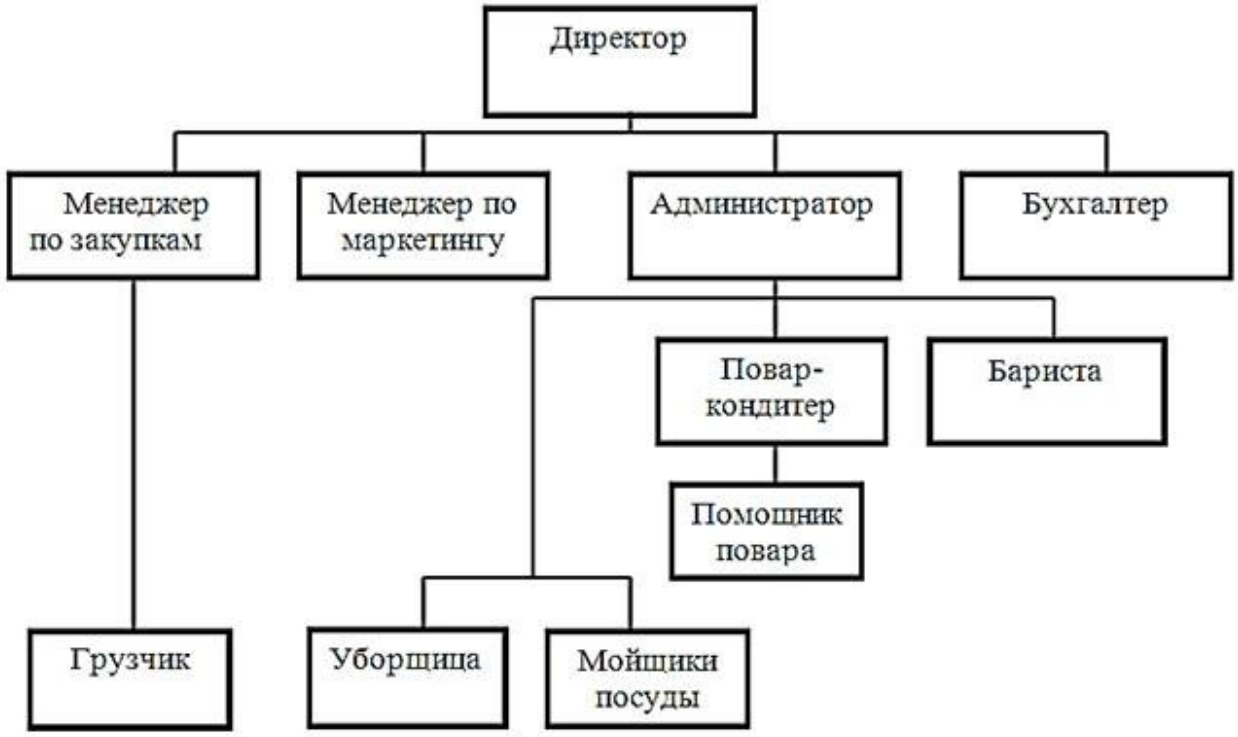
Кейтеринг вне ресторана предусматривает обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга связана с тем, что большинство ресторанов имеют небольшие залы и не могут обслуживать большое количество гостей. Приготовление блюд осуществляется в ресторане, после чего заказ доставляют к месту проведения мероприятия.

Прогрессивные формы обслуживания способствуют приближению услуги к потребителю, увеличению скорости обслуживания, повышению интереса к предоставляемой услуге, привлечения новых потребителей и увеличению прибыли предприятия общественного питания. Развитие специализации в сфере обслуживания, ее большие возможности для ускорения обслуживания посетителей с ограниченным запасом времени, особенно в крупных городах, вызвали появление новых форм работы ресторанов.

Сравнительную характеристику менеджмента кофейни и анализ SWOT с конкурентами можно посмотреть в приложение Б, В.

2.5. Организационная структура управления предприятием

Штат персонала кофейни состоит из 26 человек (см рис.1.):



Руководящие должности, менеджерский и административный состав, а также люди на производстве (повара, мойщики, уборщики) на предприятии в основном среднего возраста от 25до 30 лет. Молодой коллектив сотрудников работает на должностях официантов и бариста (от 18 до 25 лет).Количество обслуживающего персонала в одну смену 8-9 человек. Чтобы обучить персонал, создали видеопрограммы и печатные руководства, посвященные методам обслуживания потребителей. Директор занимается кадрами (прием на работу, увольнение), заключает договоры, посещает выставки, конференции по обмену опытом, отвечает за поставки оборудования в случае его износа, технического старения.

Главный бухгалтер ведет всю финансовую деятельность фирмы (начисление и уплата налогов, распределение прибыли, расчет и выдача зарплаты, составляет баланс).

Управляющий обеспечивает регулярную поставку сырья, выполняет расчеты, связанные с изменениями в технологии, ассортименте и т.д.

Менеджер - обеспечивает координацию работы непосредственно в кофейне, занимается маркетингом, персоналом, обеспечивает бесперебойную работу.

Старший повар - составляет меню, руководит процессом приготовления, участвует в приготовлении блюд.

Повара - готовят блюда, подчиняются непосредственно шеф-повару.

Официанты - встречают клиентов, помогают с выбором места, предоставляют меню, принимают заказ, предоставляют счет, выдают чек, в конце рабочего дня сдают кассу главному бухгалтеру.

К подбору бариста кофейня подошла особенно тщательно. Бариста, в переводе с итальянского, просто бармен, но в кофейном заведении любого уровня к людям этой профессии предъявляют высокие требования. Бариста сейчас уже не только специалист по приготовлению кофе, но и знаток многих нюансов этого искусства, хорошо разбирающийся в сортах кофе, тонкостях помола, знающий обычаи и традиции изготовления кофе из разных стран.Права и обязанности администрации предприятия определяются специальными инструкциями и правилами внутреннего распорядка.

На директора возложена ответственность за организацию всей торгово производственной деятельности кофейни «DonDonuts». Он осуществляет хозяйственно - финансовую деятельность, контролирует культуру обслуживания посетителей в торговых залах кофейни, качество выпускаемой продукции, состояние учета, контроля и сохранность материальных ценностей, подбор и расстановку кадров; соблюдение трудового законодательства, приказов и инструкций вышестоящих организаций.

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 четкого снабжения предприятие сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения; создать необходимые условия для сохранности товарно - материальных ценностей; контролировать работу всех участников предприятия, а также соблюдение правил санитарии и гигиены, техники безопасности. Заведующий производством (шеф - повар) несет полную ответственность за производственную деятельность предприятия, под руководством которого осуществляется контроль за соблюдением рецептур блюд, технологи их изготовления, проверка готовой продукции, своевременное снабжение производства сырьем, инструментами, инвентарем и т.д.Администратор руководит всей работой официантов, барменов, гардеробщиц, уборщиц залов, туалетов.

Администратор контролирует персонал в соблюдении правил обслуживания посетителей кафе, внутреннего распорядка, личной гигиены, ношения форменной одежды и т.д. Администратор устанавливает порядок получения, обмена и сдачи официантами посуды и других предметов сервировки, обеспечивает подготовку зала к открытию кафе.

В течение дня администратор находится в зале, следить за поддержанием чистоты и порядка и правильностью сервировки столов. Перед открытием кафе инструктировать официантов о порядке работы в данный день, проверять их готовность к обслуживанию, знакомить с меню; встречать гостей и помогать им в выборе мест, поручая дальнейшее обслуживание официантам.

По окончании рабочего дня администратор обязан проследить за уборкой залов, сдачей официантами в кассу выручки, сдачей посуды, приборов, белья.

Администратор организует труд официантов, составляя их график выхода на работу случае нарушения официантами, барменами правил обслуживания не допускать их к работе или отстранить от нее, сообщив об этом руководству кафе; при неправильном отпуске или оформлении готового блюда возвращать его на производство, требовать замены также в том случае, если посетителю не понравилось заказанное блюдо, гарнир или соус, а также график выхода других работников зала и контролирует его выполнение; распределяет официантов по отдельным участкам зала и закрепляет за ними для обслуживания определенное количество столов; обеспечивает четкую связь производства и торгового зала; наблюдает за правильностью отпуска готовых блюд и их оформлением.

Для всех сотрудников кафе установлены правила работы, должностные инструкции и инструкции по охране труда для рабочих и служащих.

Периодически медицинские обследования проходит весь персонал кафе в строгом соответствии с нормативными документами. Личные медицинские книжки имеют все работники.

Составление графика выхода на работу персонала:

Согласно Трудовому кодексу РФ, нормальная продолжительность рабочего времени человека не должна превышать 40 часов в неделю (Ст.91 ТК РФ). В кофейне работники торгового зала работают в одну смену: утреннюю - с 10 до 16 часов и вечернюю - с 16 до 21 часов.

Один раз в месяц для проведения генеральной уборки и дезинфекции всех помещений на предприятии проводится санитарный день.

2.6. Требования к обслуживающему персоналу

В кофейне «DonDonuts» по ГОСТ Р 50935-2007 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу» созданы общие требования к персоналу.

Персонал кофейни подразделяют на обслуживающий, производственный и административный.

По госту к обслуживающему персоналу кофейни относятся основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: менеджер, официант, бармен, бариста. К производственному персоналу относятся основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, повар, кондитер, пекарь. К административному персоналу кофейни относятся категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор кофейни, менеджер, бухгалтер, менеджер по снабжению.

В кофейне установлены следующие требования к персоналу:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом [для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.];
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Персонал кофейни «DonDonuts» перед приемом на работу проходит инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия и правилами оказания услуг общественного питания

К персоналу кофейни «DonDonuts»предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;
- повышение квалификации работников (не реже одного раза в 2 года).

Обслуживающий и производственный персонал кофейни «DonDonuts» одеты в соответствующую форменную и санитарную одежду и обувь установленного директором образца. Это черный фартук и рубашка в клетку с фирменным логотипом кофейни для бариста и официантов. Производственный персонал носит хлопковую рубашку и брюки.

Обслуживающий и производственный персонал кофейни «DonDonuts» один раз в год проходит предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

Глава 3. Организация тематического банкета

3.1. Характеристика банкета

Настоящие ценители кофе считают, что купить хороший кофе не легче, чем хорошее вино. Тем более, что на пачке с кофе очень редко есть сведения о том, когда и где был собран урожай кофе, как долго кофейные бобы хранились до обработки, о плантации, где выращивают конкретный сорт. А ведь, во многом, вкус кофе зависит именно от этого.

Дегустация кофе – это оценка качества кофе, которое, в большинстве случаев, определяется как сумма оценки его вкуса и аромата.

Вкус формируется кофеином и является центральной, стержневой категорией при оценке напитка. Чтобы описать вкус кофе, дегустаторы часто упоминают термины «богатый», «сложный», «гармоничный», «обладающий характером» и многие другие. Что касается кофейного аромата, то его называют «увертюрой к кофе», и это действительно так: мы еще не пробовали напиток на вкус, но благодаря аромату уже получаем представление о его качестве. Аромат кофе во многом зависит от того, насколько свеж напиток. Самый сильный аромат у только что обжаренного и свежемолотого кофе.

Дегустаторы оценивают интенсивность аромата, которая может быть слабой, умеренной, сильной, яркой. Наряду с благородными ароматами они отличают и отрицательные запахи кофе. Четкого ритуала дегустации кофе не существует. Опытные дегустаторы могут определить происхождение большинства сортов просто по запаху и вкусу.

Однако широкая публика населения не знакома с «языком кофе». Поэтому самый лучший способ разобраться в сортах — пробовать кофе на вкус, те есть продегустировать. Так же повысить конкурентно способность и дать самим посетителям оценить качество кофе.

В целях формирования высокой деловой репутации кофейни и привлечения новых клиентов руководство организовала дегустацию горячих напитков на основе кофе на 40 человек.

Дегустаторами будут участники одной из заказанных конференций.

Конференция - это собрание каких-либо организаций, групп, а также отдельных специалистов, ученых для обсуждения определенных (часто теоретических) вопросов. Правильная подготовка и проведение конференций - это как правило, объемная и кропотливая работа. Работа по подготовке и проведению конференции начинается, как правило, задолго до ее официального открытия и заканчивается несколько позже ее окончания.

Кофе-брейк организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций, деловых переговоров. Прямоугольные или круглые столы накрывают цветными скатертями-юбками, как на фуршете. Гости едят и пьют стоя.

В меню кофе-брейка включают пирожные, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, канапе с сыром и со свежими фруктами, лимон, сливки, кофе. Из прохладительных напитков — минеральную воду, соки.

Стол сервируют следующим образом. По периметру стола устанавливают кофейные чашки с блюдцами и кладут кофейные ложки. Учитывая, что некоторые гости пьют чай, несколько кофейных чашек заменяют чайными. Рядом с ними располагают чайные ложки. По центру стола размещают вазу плато с пирожными и десертной лопаткой на пирожковой тарелке, низкие фарфоровые вазы с пирожками, блюда с канапе, вазы с ассорти из домашнего печенья. Ближе к чашкам ставят сахар в вазочке на пирожковой тарелке с резной бумажной салфеткой и щипцами, лоток с лимоном и двухрожковой вилкой для раскладки, стопки мелких десертных тарелок по 8—10 шт. Сливки в сливочнике, кофейник на закусочной тарелке с полотняной салфеткой, сложенной тюльпаном, ставят на стол за несколько минут до перерыва.

Гости подходят к столу, официанты предлагают им кофе.

Для проведения мероприятия, в первую очередь важна хорошая реклама во всех доступных ресурсах о проведении дегустации. Реклама должна быть яркой и содержать достаточно информации для предполагаемых гостей. В рекламе должно быть отражено: название кофейни, услуги кофейни, время и дата, а также план мероприятия. Реклама может быть раздана в виде букетов, близ ближайших домов, остановок, а также на сайте кофейни.

Во-вторых, выбирается сорт кофе и напитки на основе кофе, легкие закуски и десерты. Кофе должен быть хорошим, ароматным, для того чтобы посетитель испробовав кофе, захотел его еще раз. Напитки на основе кофе подбираются ароматные, насыщенные, вкусные.

Закуски должны сочетаться с кофе, так же как и десерты. Они не должны мешать наслаждаться кофе, а наоборот, должны заставить гостя полюбить кофе с выбранным десертом или закуской.

В-третьих, оформляется зал, подбирается посуда. Должны учитываться все мелочи.

Хорошо известно, что чуть ли не главным компонентом любого, в том числе и кофейного, вечера является красиво сервированный стол. Стол должен быть сервирован со вкусом и чувством меры, выдумкой. Надо сделать так, чтобы удивить гостей сразу чем-

то особенным, каким-то новшеством. Вместе с тем нельзя отступать от некоторых установившихся правил.

Итак, из всего изложенного стало понятно, что кофейное угощение должно быть ярким, привлекательным, аппетитным, дополнено красивой сервировкой. Помните слова, сказанные еще в 17 веке О. Голдсмитом, что «любое блюдо становится более вкусным, если оно приправлено гостеприимством». Любые ухищрения в накрытии стола будут тщетны, если у отсутствуют такие достоинства гостеприимства, как приветливость, внимательность, любезность, щедрость, бескорыстие, тактичность, воспитанность.

И второе, на что в настоящее время обращается пристальное внимание: калорийность и питательность блюд, подаваемых к кофе, должны быть в соответствии с рекомендациями диетологов, без чревоугодия и того, что принято считать тяжелой пищей.

Этот атрибут не менее важен, чем все остальные компоненты званого банкет-кофе. Только с учетом всех аргументов и правил, приведенных выше, и последовав им, вы будете сами довольны и заслужите благодарность со стороны приглашенных, ведь эти правила, видимо, надолго «поселились» в современной моде на гостеприимство.

В целом можно выделить следующие этапы организации проведения мероприятия:

- Встреча гостей и партнеров;
- Открытие мероприятия, то есть ознакомление гостей с информацией о дегустации;
- Мастер-класс по приготовлению напитков на основе кофе лучшими бариста кофейни;
- Дегустация напитков на основе кофе;
- Оценка гостями напитков на анкете гостя;
- Закрытие мероприятия.

Проводить дегустацию нужно при соответствующей температуре. Так, некоторые продукты при высоких температурах могут быстро портиться. Кроме того, слишком жаркое помещение будет создавать дискомфорт для клиентов.

3.2. Разработка меню банкета

Меню кофе-брейка по случаю проведения конференции в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек представлено в таблице 1

Таблица 1 - Меню кофе-брейка на 40 человек в кофейне «DonDonuts»

Наименование блюд	**Выход, г**	**Цена,руб.**
1	2	3
Холодные закуски		
Канапе с семгой, сыром и оливками	100	40-00
Канапе с красной икрой на сыре Филадельфия	100	50-00
Корзиночки с крабами	100	58-00
Валованы с салатом «Оливье»	100	69-00
Десерты		
Пончики «Donat»	200	1680-00
Пирожное «Бисквитное» фруктовое	48	270-00
Пирожное «Корзиночка любительская»	45	280-00
Пирожное «Муфточка» с белковым кремом	39	190-00
Пирожное «Миндальное»	39	260-00
Чизкейк «Нью-Йорк»	125	1250-00
Торт «День и ночь»	130	790-00
Мороженое «Кофе и шоколад»	50	1100-00
Конфеты «Ассорти» шоколадные	10	10-00
Напитки		
Коньяк «Кофейный»	150	130-00
Ликер «Beylis»	150	156-00
Шампанское «Советское»	150	75-00
Сок «Яблоко»	400	25-00
Вода «Bon Aqua»	400	20-00

Директор: Н.П.Сергеев
Администратор: Е.Ю.Михайлова

Таблица 2 – Кофейная карта

Наименование напитка	**Масса порции мл**	**Цена, руб.**
Фирменный кофейный коктейль «Дон Донатс»	150	60-00
Кофе «Эспрессо»	30	49-00
Кофе «Роял»	100	96-00
Кофе «ЛаттеМаккиато»	150	56-00
Кофе «Цветной латте»	150	58-00
Кофе «Мокко»	150	78-00
Кофе По-восточному	100	99-00
Кофе По-венски	100	80-00
Кофе По-мексикански	100	80-00
Раф кофе «Лавандовый»	100	120-00

Продолжение таблицы 2
Директор:Н.П.Сергеев
Администратор:Е.Ю.Михайлова
Старший бариста:А.В.Ванюшкина

3.3. Организация выполнения заказа потребителей. Прием заказа на обслуживание в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек

Правильная организация приема заказа на банкет или прием способствует успешному его проведению.

Заказ на обслуживание банкета принимает администратор. Он уточняет вид банкета и предлагает заказчику ознакомиться с помещением; планом расстановки столов и размещения гостей, согласовывает дату и время проведения банкета, количество участников, состав по возрасту, полу, национальности, метод обслуживания (банкет с полным или частичным обслуживанием), предполагаемую стоимость заказа, особенности оформления банкетного зала.

Заказчику можно предложить несколько вариантов заранее подготовленного меню или вновь составить его с учетом возможного изготовления блюд и закусок, не входящих в меню ресторана. По желанию заказчика может быть принят заказ на фирменные кулинарные и кондитерские изделия, изготовляемые предприятием. Стоимость заказа оплачивается заказчиком по ценам калькуляций.

В заказе указывается номер телефона, адрес и фамилия заказчика, порядок расчета (наличный, безналичный или по кредитной карте). После предварительного согласования меню заказчик оплачивает 50% стоимости заказа, на принятые деньги ему выписывают приходный кассовый ордер и квитанцию к нему, которая вручается заказчику. Заказ регистрируется в специальной книге учета заказов на обслуживание торжеств. Одновременно работник, принимающий заказ, знакомит заказчика с правилами работы предприятия, порядком обслуживания, возмещения возможных убытков по вине заказчика и гостей, с расценками на оплату аренды залов, составляет контракт.

При окончательном согласовании меню (не позднее чем за два дня до начала торжества) менеджер или метрдотель совместно с заказчиком составляет заказ-счет в пяти экземплярах, который утверждается директором предприятия и служит расчетным документом. Номер заказа-счета должен соответствовать номеру данного заказа в книге учета заказов Кассир, получив утвержденный заказ-счет и выписанный бухгалтерский приходный кассовый ордер, принимает от заказчика доплату за заказ, проставляет на всех экземплярах штамп «Оплачено», заверяет каждый экземпляр подписью. Первый экземпляр менеджер или метрдотель передает заказчику. Второй экземпляр заказа-счета остается у кассира до дня обслуживания. В день обслуживания он передает его в бухгалтерию вместе с кассовым отчетом; третий — официанту, которому поручено выполнение заказа; четвертый и пятый — на кухню и в сервис-бар. Четвертый и пятый экземпляры заказа-счета после выполнения заказа сдаются в бухгалтерию.

Продукцию из кухни и сервис-бара отпускают по чекам, печатаемым на принтерах согласно заказу-счету. В процессе обслуживания заказчик может сделать дополнительный заказ, который он оплачивает наличными деньгами.

Дополнительный заказ фиксируется на обратной стороне заказа-счета. Об изменениях в заказе-счете заказчик должен предупредить не позднее чем за сутки до начала банкета. В этом случае заказчику могут быть возвращены деньги или предложены дополнительные услуги (подача шампанского, фруктов, коктейлей, аперитива, если это не было предусмотрено в заказе). Если отказ поступил в день проведения банкета, заказчик должен оплатить предприятию фактически понесенные расходы, т. е. стоимость блюд по продажным ценам, которые не могут быть реализованы (истек срок реализации, отсутствует возможность передать изделия для продажи в зале и др.). Заказчик может распорядиться с указанной продукцией по своему усмотрению.

По окончании проведения банкета для возмещения причиненного ущерба (бой или пропажа посуды, приборов, салфеток и нанесение других убытков предприятию по вине гостей) заказчику выписывают счет, а деньги приходуются кассой.

В приложении А оформлен бланк заказ - счета для обслуживания конференции в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек.

3.4 Подготовка предприятия к банкету

Исходя, из норм и специфики работы предприятия общественного питания, при обслуживании кофе-брейка из таблицы 3

Таблица 3 - Нормы официантов на банкет

Вид банкета	Кол-во гостей на 1 официанта, человек
1	2
Банкет – фуршет	15-20 (20 чел)

Один официант должен обслуживать 15-20 гостей. По заданию гостей будет 40 человек(40:20=2).Для организации обслуживания конференции в кофейне и дегустации горячих напитков на 40 человек потребуется количество официантов равное – 2 человека.

Определение длины стола для обслуживания банкетов.

Длину стола определяют из расчета длины стола для каждого участника, в соответствии с утвержденными нормами (таблица 3) и размерами столов кофейни.

Таблица 4 - Нормы длины стола на 1 гостя

Вид банкета	Норма длины стола на 1 гостя, м
1	2
Банкет-фуршет	0,15 – 0,2

Если на одного гостя длина стола составляет 0,2, то на 40 приглашенных гостей (40 х 0,2= 8м)

Расчет и составление заявки на необходимое количество и ассортимент столовой посуды и приборов определяют на основании меню–заказа (таблица 4) и количества гостей.

Таблица 5- Перечень заказанной продукции для данного вида мероприятия

Наименование блюд, закусок и напитков	Количество порций, штук
1	2
Канапе с семгой, сыром и оливками	20
Канапе с красной икрой на сыре Филадельфия	20
Корзиночки с крабами	20
Валованы с салатом «Оливье»	20
Пончики «Donat»	40
Пирожное «Бисквитное» фруктовое	10
Пирожное «Корзиночка любительская»	10
Пирожное «Муфточка» с белковым кремом	10
Пирожное «Миндальное»	10
Чизкейк «Нью-Йорк»	10
Торт «День и ночь»	10
Мороженое «Кофе и шоколад»	20
Конфеты «Ассорти» шоколадные	40
Коньяк «Кофейный»	2 бут
Ликер «Beylis»	2 бут
Шампанское «Советское»	9 бут

Продолжение таблицы 5

Сок «Яблоко»	16
Вода «Bon Aqua»	16
Фирменный кофейный коктейль «Дон Донатс»	40
Кофе «Эспрессо»	20
Кофе «Роял»	20
Кофе «ЛаттеМаккиато»	20
Кофе «Цветной латте»	10
Кофе «Мокко»	10
Кофе По-восточному	10
Кофе По-венски	10
Кофе По-мексикански	10
Раф кофе «Лавандовый»	20

Для расчета вино - водочных изделий предусматриваются примерные нормы потребления:

Шампанское – 150 г/чел

Вино красное, белое, крепленое – 150 г/чел

Крепкий алкоголь – 150 г/чел

Безалкогольные напитки (минеральные, газированные воды, соки) – 400 гр/чел

Крепкий алкоголь 50г х 40= 2000 2: 0,5=4,0 (4 бутылки)

Шампанское 150г х 40= 6000 6: 0,7=8,57 (9 бутылок)

Яблочный сок 400г х40=16000 16:1=16,0 (16 бутылок)

Минеральная вода 400г х40=16000 16:1=16,0 (16 бутылок)

Для составления заявки в сервизную необходимо:

- Произвести подсчет иопределить каждый вид посуды и приборов для сервировки и отпуска блюд (таблица 6).
- Распределить посуду и приборы по группам (таблица 7).

Таблица 6 - Расчет необходимого количества столовой посуды, приборов,посуды из стекла, столового белья.

Перечень блюд и напитков	**Заказано порций, шт.**	**Наименование посуды, приборов**	**Кол-во посуды, приборов, шт.**
Канапе с семгой, сыром и оливками	20	Блюдо круглое Прибор для раскладки	3 1
Канапе с красной икрой на сыре Филадельфия	20	Блюдо круглое Прибор для раскладки	1
Корзиночки с крабами	20	Блюдо круглое Прибор для раскладки	3 1

Продолжение таблицы 6

Валованы с салатом «Оливье»	20	Блюдо круглое Прибор для раскладки	3 1
Пончики «Donat»	40	Ваза-плато	8
Пирожное «Бисквитное» фруктовое	10	Ваза-плато лопатка кондитерские	1 1
Пирожное «Корзиночка любительская»	10	Ваза-плато лопатка кондитерские	1 1
Пирожное «Муфточка» с белковым кремом	10	Ваза для кондитерских изделий	1
Пирожное «Миндальное»	10	Ваза-плато (плоское) Лопатка кондитерская	1 1
Торт «День и ночь»	10	Ваза-плато (плоское) Лопатка кондитерская	1 1
Чизкейк «Нью-Йорк»	10	Ваза-плато (плоское) Лопатка кондитерская	1 1
Мороженое «Кофе и шоколад»	20	Креманка Ложка для мороженого	20 20
Фирменный кофейный коктейль «Дон Донатс»	40	Бумажный стакан	40
Кофе «Эспрессо»	20	Бумажный стакан	20
Кофе «Роял»	20	Бумажный стакан	20
Кофе «ЛаттеМаккиато»	20	Бумажный стакан	20
Кофе «Цветной латте»	10	Бумажный стакан	10
Кофе «Мокко»	10	Бумажный стакан	10
Кофе По-восточному	10	Бумажный стакан	10
Кофе По-венски	10	Бумажный стакан	10
Кофе По-мексикански	10	Бумажный стакан	10
Раф кофе «Лавандовый»	20	Бумажный стакан	20
Коньяк «Кофейный»	2 бут	Рюмка коньячная	40
Ликер «Beylis»	2 бут	Шот	40
Шампанское «Советское»	9 бут	Бокал для шампанского классический	40

Продолжение таблицы 6

Сок «Яблоко»	16	Хайбол	40
Вода «Bon Aqua»	16	Бокал для воды	40

Таблица 7. Потребность в посуде и приборах для обслуживания и к заявке в сервизную

Наименование	**Потребность,шт.**	**К заявке всего, шт.**
1	2	3
Столовая посуда		
1.Фаянсовая		
Тарелка мелкая десертная: • Для несладких блюд • Для сладких блюд	40 40	80
Блюдо круглое: • Для подачи тарталеток • Для подачи канапе	6 6	12
Ваза-плато: • Для подачи пончиков • Для подачи пироженых • Для подачи торта • Для подачи чизкейка	8 4 1 1	14
2.Стеклянная посуда		
Креманка для подачи мороженого Бокал для воды Бокал для шампанского классический Коньячная рюмка Шот	20 40 40 40 40	20 40 40 40 40
Кувшин: • Для подачи яблочного сока	16	16
4. Столовые приборы		
Десертный прибор (вилка и нож): • Для подачи десертов Десертная ложка • Для подачи десертов	40 40	40 40
Прибор для раскладывания: • Для подачи тарталеток • Для подачи канапе Лопатка кондитерская Ложка чайная • Для подачи мороженого	6 6 14 20	12 14 20

В сервизную заказывают посуду с учетом резерва 20%

Таблица 8-Заявка в сервизную к банкету

Наименование	**По расчету, шт.**	**Резерв, шт.**	**Всего с учетом резерва, шт.**
1	2	3	4
Тарелка десертная	80	16	96
Блюдо круглое	12	2	14
Ваза-плато	14	3	17
Креманка	20	4	24
Бокал для воды	40	8	48
Бокал для шампанского	40	8	48
Рюмка коньячная	40	8	48
Шот	40	8	48
Кувшин	16	3	19
Прибор десертный: нож, вилка	40	8	48
Десертная ложка	40	8	48
Прибор для раскладывания	12	2	14
Лопатка кондитерская	14	3	17
Ложка чайная	20	4	24

Расчет количества скатертей для банкета.

Общая длина столов составляет: 0,2 х 40 = 8,0 пог. метров (длину стола для каждого гостя умножить на количество гостей).

При двусторонней рассадке гостей потребуется стол длиной: 8,0: 2 = 4,0 пог. метров.

Размер стандартного ресторанного стола 125 х 80 см. За длину стола принимают сторону равную 0,8 м. В этом случае количество столов составит: 4,0: 0,8 = 5.

Фактическая длина столов: 0,8 х 5 = 4 м

При расчете необходимого размера скатерти следует учесть ее спуск с торцов с каждой стороны (0,35 м). Длина скатерти рассчитывается по формуле: 4,0 + 0,35 х 2 = 4,7 м (длина стола + спуск скатерти с двух сторон). Ширина скатерти составит: 1,25 + 0,25 х 2 = 1,75 м (ширина скатерти + спуск скатерти с двух сторон). Размер скатерти составит 407 х 175 см. Для удобства можно использовать 1 скатерть размером 560 х 176 см.

Для расчета столового белья учитывают нормативы:

- Ручник – 2 на каждого официанта;
- Полотенце – 2 на каждого официанта;
- Салфетки – 1 штука на каждого гостя + резерв 20% от количества гостей

На основании расчета оформляется заявка в бельевую, таблица 9

Заявка в бельевую к банкету «_27_» Мая _2017г.

Время готовности _17:00_____

Таблица 9 - Заявка в бельевую для банкета

Наименование столового Белья	**Потребность по расчету, штук**	**Резерв 20%, шт.**	**Всего для заказа в бельевую, шт.**
Скатерть банкетная (560 х 176)	1	1	2
Ручник0,85 х 0,35 м	4	1	5
Полотенце	4	1	5
Салфетки0,5 х 0,5 м	40	8	48

«27» мая 2017г.

Администратор: Е.Ю.Михайлова

3.5. Организация обслуживания в кофейне дегустации на основе горячих напитков на 40 человек

Гостей встречает администратор. Он должен проводить гостей до стола.

Все блюда, как правило, оформляются высококвалифицированными поварами или официантами непосредственно перед подачей посетителям. Оформляют блюда с использованием овощей (зелени петрушки, укропа, листьев салата), консервированных и свежих фруктов.

Приступая к выполнению заказа, официант должен хорошо знать особенности подачи всех блюд и напитков, а также продумать, какими методами следует подать заказанные блюда.

Приборы для раскладывания закусок - лопатка. Стол сервируют десертной тарелкой и прибором в зависимости от вида блюда и способа его приготовления.

Гости подходят к столам берут себе тарелку и накладывают закуски на свой выбор. Каждому гостю предоставляется возможность взять любую понравившуюся закуску и напиток в любом количестве и в любом порядке.

Один из официантов во время приема пищи гостей раздает лист опроса об удовлетворенности гостей. Гости должны оценить обслуживание кофейне и пройти опрос.

Перед подачей второй партии горячих напитков обычно делают перерыв. В это время гости беседуют, а официанты с разрешения заказчика подготавливают стол - убирают использованную посуду, заменяют тарелки и приборы.

Перед подачей десертов со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы. На столе остаются вазы с фруктами, и если оставлена вода - фужеры для нее. На освободившееся место ставят вазы плато с тортом и лопаткой для раскладки, вазочки с конфетами, креманки с сахаром и щипцами, лимон в лотках, десертные тарелки, десертные ложки.

Бумажные стаканчики ставят на блюдце с бумажной салфеткой перед гостем с правой стороны правой рукой. Чайную или кофейную ложку кладут на блюдце перед чашкой ручкой вправо.

К горячим напиткам, как правило, отдельно подают сахар. Если к горячим напиткам подают молоко, сливки, лимон, то их ставят на стол справа от гостя, слева на стол ставят такие дополнения, как варенье, мед, джем.

Один официант помогает разрезать торт и раскладывает его по тарелкам, а второй официант помогает бариста подавать горячие напитки.

3.6. Заключительный этап обслуживания

Расчет с гостями является завершающим этапом обслуживания. В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчет с гостями может быть произведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Существуют следующие виды расчета:

- Наличными;
- кредитными картами;
- безналичный.

Наличный расчет с потребителями производится по счету на основании выполненного заказа. Расчет по кредитным картам. Гость, открывая счет в крупном банке, берет кредитную карту соответствующего образца и предъявляет официанту карту к оплате. Официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете. Безналичный расчет производится с организацией путем заключения договора на обслуживание группы потребителей и оформления заказа-счета.

Перед подачей счета официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разрешение на подготовку счета для оплаты.

Счета печатаются в двух экземплярах: первый передается гостю, второй остается у официанта и в конце дня сдается в бухгалтерию.

Существует несколько способов сбора использованной посуды. При индивидуальном обслуживании сбор использованной посуды осуществляется слева. При обслуживании группы посетителей сбор посуды осуществляется двумя способами.

Один из способов сбора использованной посуды - это когда официант располагает ручник на кисти левой руки. Затем берет правой рукой использованную тарелку вместе с прибором и перекладывает в левую руку. Затем официант берет правой рукой тарелку с прибором у следующего гостя и перекладывает в левую руку. Правой рукой официант перекладывает столовые приборы с верхней тарелки на нижнюю и сдвигает на нее вилкой остатки пищи. Если в левой руке находятся две-три тарелки, то их следует накрыть сверху ручником и вынести из зала.

При обслуживании группы гостей техника подачи на стол чистых тарелок с приборами аналогична приемам сбора использованной посуды первым способом. Официант кладет прибор на верхнюю тарелку стопки таким образом, чтобы нож придерживался вилкой и располагался ручкой вправо, а вилка - ручкой влево и зубцами вверх. Затем правой рукой справа ставит тарелку с прибором перед гостем, и он сам раскладывает приборы.

Использованную посуду и приборы можно убрать, используя передвижную тележку. На ней легче (надежнее) очищать тарелки от остатков пищи, сортировать и раскладывать приборы.

По окончании мероприятия менеджер организовывает процесс уборки помещения, расстановку столов соответственно ежедневной работе кафе, вывоз мусора.

3.7. Контроль качества продукции и услуг

Качество – это совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять потребности человека. Для того чтобы произвести ту или иную оказанную услугу, выполненную работу, необходимость осуществлять целый ряд подготовительных и основных операций. Конечное качество зависит от качества работы на каждом этапе, а его формирование начинается с создания образца блюда, изделия.

Качество пищевых продуктов - это совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением. Качество пищевых продуктов должно соответствовать требованиям стандартов. Качество любого пищевого продукта определяется по характерным для него свойствам, которые называют показателями качества.

Качество пищевых продуктов определяют органолептическим и измерительным (лабораторным) методами.

Услуги общественного питания должны соответствовать целевому назначению, точности и своевременности предоставления, а также отвечать требованиям безопасности и экологичности, эргономичности и комфортности, эстетичности, культуры обслуживания, социальной адресности, информативности.

Для оценки и контроля качества услуг общественного питания используют следующие основные методы:

- экспертный - опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценку результатов опроса (анкетирования);
- социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценку результатов опроса (интервьюирования).

Оценку и контроль продукции общественного питания как результата оказания услуг общественного питания осуществляют с помощью органолептического и инструментальных (лабораторных)методов согласно ГОСТР 50763, раздел 5(5.16-5.19) и раздел 8.

В кофейне «DonDonuts» система управления качеством продукции и предлагаемых услуг стремится быть неотъемлемой частью общей системы управления предприятием. Среди функций и полномочий сотрудников кафейни выделены действия, направленные непосредственно на обеспечение качества продукции и услуг.

Кофейня осуществляет внутренний контроль за:

- Четким соблюдением ТК(технологических карт) при изготовлении блюди напитков.

- Соблюдением правила ротации продуктов (при приготовлении используется продукт с наименьшим остаточным сроком хранения).
- Соблюдением всех внутрифирменных стандартов качества(сроки хранения)
- Использованием полуфабрикатов высокой степени готовности.
- Использованием только сертифицированной специализированной для предприятий общепита химии (моющие средства и тд.)
- Сотрудниками, которые не допускаются к работе без индивидуальных санитарных книжек .

Также осуществляется контроль качества из вне, проводятся следующие мероприятия:

- Проверки QSI (качество, чистота , обслуживание) отделом качества не менее 3 раза в квартал.

Оценка персонала и контроль трудовой дисциплины происходит на протяжении всего времени работы сотрудников. Прежде всего оцениваются профессиональная пригодность работника, отношения внутри коллектива. Аттестация и оценка персонала и контроль трудовой дисциплины на данном предприятии осуществляется для принятия мер по вознаграждениям, наказаниям, увольнениям. Обычно один раз в месяц после результатов оценки персонала происходит поощрение работников за выполняемую работу.

Заключение

В ходе написания выпускной квалификационной работы были решены следующие задачи:

- Выявлены потребности гостей кофейни и их пожелания;
- Представление кофейни гостям на новом уровне;
- Проведена дегустация горячих кофейных напитков на 40 человек;
- Разработан план для проведения дегустации горячих кофейных напитков;
- Раскрыта сущность дегустации и обслуживания семинаров, конференций, совещаний.

В первой главе выпускной квалифицированной работы раскрыты теоретические аспекты менеджмента кофейни «DonDonuts».

Во второй главе выпускной квалифицированной работы проанализированы процессы подготовки и обслуживания дегустации в кофейне, показаны все элементы обслуживания. Принят заказ на 40 человека, подобрано меню и карта напитков, расставлены столы в виде трёх параллельных линий, произведена сервировка, произведено обслуживание на банкете- сначала до прихода гостей на столах расставлены холодные закуски и напитки, затем подача официантами блюд, напитков и изделий и сбор использованной посуды.

В третьей главе дипломной работы приведены расчеты необходимого количества: официантов, столов, скатертей, другого столового белья, посуды с учетом вместимости блюд и так далее.

В заключении хотелось бы отметить, что в последнее время в условиях конкуренции услуг общественного питания особое место, конечно же, уделяется качеству продукции и услуг общественного питания. Поэтому в условиях конкуренции работа предприятия должна быть организована таким образом, чтобы гости предпочли именно данное предприятие среди других, согласились с ассортиментом и качеством предлагаемых блюд, товаров и услуг, уровнем обслуживания и ушли с желанием вернуться еще раз.

Отсюда следует вывод, что именно на это и должно быть направлено решение всех управленческих задач. Можно сказать, что с помощью дегустации и, кофейня привлекла клиентов, тем самым повысив свою конкурентоспособность и прибыль. Для эффективной организации обслуживания посетителей кофейни, управляющему следует знать основы состояния и тенденций изменения их потребностей.

Поэтому, для повышения качества и совершенствования обслуживания в кофейне «DonDonuts» предлагаю следующие мероприятия:

- повышение квалификации обслуживающего персонала;

- осуществлять новые идеи в приготовлении блюд;
- создавать интересные мероприятия .

В ходе выполнения выпускной квалифицированной работы можно сделать вывод, что предприятия общественного питания, в частности кофейня «DonDonuts», смогут удовлетворить любого заказчика. Опытные сотрудники кофейни помогут с составлением меню и выбором блюд, предложат форму обслуживания и проведут дегустацию на самом высшем уровне для участников конференций, семинаров, совещаний и деловых встреч.

Список литературы

Основная литература

Нормативные документы

1. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей [Текст]: Федер. закон: [Принят Верховным Советом 7 февраля 1992 г.: с изменениями от 13 июля 2015 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://potrebinforms.ru/zakonodatelstvo/zakony/zakon_o_zawite_prav_potrebitelej/
2. Российская Федерация. Законы. О качестве и безопасности пищевых продуктов [Текст]: Федер. закон: [Принят Гос. Думой 1 декабря 1999 г.: одобр. Советом Федерации 23 декабря 1999 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://www.rg.ru/2000/01/02/produkty-dok.html
3. Российская Федерация. Законы. О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения [Текст]: Федер. закон: [Принят Гос. Думой 12 марта 1999 г.: одобр. Советом Федерации 17 марта 1999 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_22481/
4. Российская Федерация. Законы. О финансовой аренд (Лизинге) [Текст]: Федер. закон: [Принят Гос. Думой 11 сентября 1998 г.: одобр. Советом Федерации 14 октября 1998 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_20780/
5. Российская Федерация. Законы. Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака [Текст]: Федер. закон: [Принят Гос. Думой 12 февраля 2013 г.: одобр. Советом Федерации 20 февраля 2013 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/499002954
6. Российская Федерация. Законы. О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции [Текст]: Федер. закон: [Принят Гос. Думой 19 июля 1995 г.: одобр. Советом Федерации 15 ноября 1995 г.] // Собрание законодательства Российской Федерации. – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_8368/
7. Российская Федерация. Правительство. Правила продажи алкогольной продукции [Текст]: Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55. – Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/901700731
8. Российская Федерация. Правительство. 15. Правила оказания услуг общественного питания [Текст]: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036: с изменениями и дополнениями от 4 октября 2012 г. – Режим доступа http://base.garant.ru/166149/
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]. - введ. впервые 10.09.09. – Режим доступа http://www.internet-law.ru/stroyka/doc/55465/
10. ГОСТ Р 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания [Текст]. - введ. впервые 01.01.16. – Режим доступа http://mvf.klerk.ru/zakon/gost30389.htm
11. ГОСТ Р 1984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования [Текст]. - Взамен ГОСТ Р 50764-09 ; введ. 01.01.15. – Режим доступа http://meganorm.ru/Index/54/54759.htm
12. ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу [Текст]. - Взамен ГОСТ Р 50935-96 ; введ. 01.01.10. – Режим доступа http://docs.cntd.ru/document/gost-r-50935-2007
13. ГОСТ Р 31985-2013. Общественное питание. Термины и определения [Текст]. - Взамен ГОСТ Р 50647-2010; введ. 01.01.15. – Режим доступа http://www.internet-law.ru/gosts/gost/54758

Обязательная литература (Изданная за последние 5 лет. В 2016 г. – изданная с 2012 г. и позже)

18. Усов, В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие для НПО / В. В. Усов. – 10-е изд., стер. -М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 432 с.

Дополнительная литература

Технологические документы

22. Могильный, М. П., Башкатова, Н. П., Баласанян, А.Ю. Стандарт организации (предприятия общественного питания). Обслуживание официантами (разработка правил, инструкций и регламентов) [Текст] / М. П. Могильный, Н. П. Башкатова, А. Ю. Баласанян. – М.: Дели принт, 2009.- 282 с.
23. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания [Текст] / В. А. Ананина, С. Л. Ахиба., В. Т. Лапшина и др.– под ред. Ф. Л. Марчука. - М: Хлебпродинформ, 1996. – 618 с.
24. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания [Текст] / сост. А. В. Румянцев. – М: Издательство «Дело и сервис», 1998. – 864 с.
25. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания [Текст]. - СПб: Профи, 2011. - 296 с.

Учебные пособия

26. Зайко, Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживаня на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – М.: Магистр: Инфра-М, 2011. – 560 с.
27. Мальгина, С.Ю. Организация работы структурного подразделения предприятий общественного питания [Текст] : учебник для студ. учреждений сред.проф. образования / С. Ю. Мальгина, Ю. Н. Плешкова. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 320 с.
28. Радченко, Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие / Л. А. Радченко. – Р/н Дону.: Феникс, 2000. – 320 с.
29. Калашников, А. Ю. Кафе, бары, рестораны: организация, практика и техника обслуживания [Текст] / А. Ю. Калашников. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. – 384 с.
30. Богушева, В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров [Текст] : учебное пособие / В. И. Богушева. – Р/н Дону.: Феникс, 2002. – 416 с.
31. Обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие / Авт.-сост. Л. А. Радченко. – Р/н Дону.: Феникс, 2001. – 384 с.
32. Аграновский, Е. Д. и др. Организация производства на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие для сред.учеб. заведений / Е. Д. Аграновский. - М.: Экономика, 1990. – 254 с.
33. Бутейкис, Н. Г. Организация производства предприятий общественного питания [Текст] : учебник / Н. Г. Бутейкис. — 3-е издание, переработанное и дополненное. — М.: Высшая школа, 1990. — 128 с.

Справочная литература

34. Общественное питание. Справочник руководителя [Текст] / А. Д. Ефимов, Г. С. Фонарева, Л. А. Толстова и др. -М.: Экономические новости, 2007. - 816с

Периодические издания

28. Журналы: «Гастроном», «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Товаровед продовольственных товаров».

Интернет ресурсы

1. www. cafevkus.ru
2. www. rarlib.ru
3. http:/menedzment.ru
4. http:/restorannon-biznese

Приложение А

Кофейня «DonDonuts» УТВЕРЖДАЮ

(наименование предприятия общественного питания) Директор: Сергеев Н.П.

«20» мая 2017 года

ЗАКАЗ – СЧЕТ №13

(служит расчетным документом)

на 40 человек

Заказчик: Данилов А.Е.

Название зала: Банкетный

Дата и часы обслуживания: 27.05.2017 года с 17:00-18:30

С правами и обязанностями заказчика, установленными Рекомендациями о порядке приема и выполнения заказов на обслуживание торжеств на предприятиях общественного питания, ознакомлен, с условиями согласен

Администратор: Михайлова Е.Ю.

Заказчик: Данилов А.Е.

Кулинарная продукции					
№ п/п	Наименование	Выход,гр	Количество	Цена	Сумма
1	Канапе с семгой, сыром и оливками	100	20	40-00	800-00
	Канапе с красной икрой на сыре Филадельфия	100	20	50-00	1000-00
2	Корзиночки с крабами	100	20	58-00	1160-00
3	Валованы с салатом «Оливье»	100	20	69-00	1380-00
4	Пончики «Donat»	200	40	42-00	1680-00
5	Пирожное «Бисквитное» фруктовое	48	10	27-00	270-00
5	Пирожное «Корзиночка любительская»	45	10	28-00	280-00
6	Пирожное «Муфточка» с белковым кремом	39	10	19-00	190-00
8	Пирожное «Миндальное»	39	10	26-00	260-00
9	Чизкейк «Нью Йорк»	125	10	125-00	1250-00
10	Торт «День и Ночь»	130	10	79-00	790-00
11	Мороженое «Кофе и шоколад»	50	20	55-00	1100-00
Итого: 10160-00					

Буфетная продукция					
1	Фирменный кофейный коктейль «Дон Донатс»	150	40	60-00	2400-00
2	Кофе «Эспрессо»	30	20	49-00	980-00
3	Кофе «Роял»	100	20	96-00	1920-00
4	Кофе «ЛаттеМаккиато»	150	20	56-00	1120-00
5	Кофе «Цветной латте»	150	10	58-00	580-00
6	Кофе «Мокко»	150	10	78-00	780-00

7	Кофе По-восточному	100	10	99-00	990-00
8	Кофе По-венски	100	10	80-00	800-00
9	Кофе По-мексикански	100	10	80-00	800-00
10	Раф кофе «Лавандовый»	100	20	120-00	2400-00
11	Коньяк «Кофейный»	150	2 бут	130-00	260-00
12	Ликер «Beylis»	150	2 бут	156-00	312-00
13	Шампанское «Советское»	150	9 бут	75-00	675-00
14	Сок «Яблоко»	400	16 уп	25-00	400-00
15	Вода «Bon Aqua»	400	16 уп	20-00	400-00
16	Конфеты «Ассорти» шоколадные	20	40	10-00	400-00
Итого:15217-00					
Сумма всего (прописью) Двадцать пять тысяч триста семьдесят семь рублей 00 копейк					

Аванс: Двенадцать тысяч шестьсот восемьдесят восемь рублей пятьдесят копейк

Доплата: Двенадцать тысяч шестьсот восемьдесят восемь рублей пятьдесят копейк

Получено всего: Двадцать пять тысяч триста семьдесят семь рублей

Получил: Михайлова Е.Ю.

Кассир: Фондеркина А. А.

Приложение Б

Таблица 1 Сравнительный анализ менеджмента кофейни с конкурентами

Факторы конкуренто-способности	Кофейня «DonDonuts»	Конкуренты		
		кофейня «Пенка»	кофейня «Coffee Like»	кофейня «Academia Specialty Coffe»
Качество	Самый лучший кофе в городе	Меню с широким ассортиментом, но достаточно ограниченная кофейная карта	Ограниченное меню и кофейная карта, пончики замороженые.	Вкусное кофе, выбор видов кофе ограничен, всегда вкусная выпечка, но узкий ассортимент кофейни.
Местона-хождение	Г.Чебоксары, ул. Ленинского Комсомола, 21А	г. Чебоксары, ул.Ленинского Комсомола,21А	г.Чебоксары, Президентский б-р, 23	г. Чебоксары, пр.Тракторостроителей, 1/34
Уровень цен	Средний	Выше среднего	средний	средний
Ассортимент	Достаточно широкая кофейная карта, , чай,безалкогольные коктейли кондитерские изделия	Достаточно широкий ассортимент: представлены блюда Европейской кухни, но небольшая кофейная карта	Достаточно узкий ассортимент: представлены различные виды напитков, пирожные, кофе, чай	Достаточно узкий ассортимент: представлены различные виды напитков, пирожные, мороженое, кофе, чай
Репутация фирмы	Фирма известная, большое количество постоянных клиентов	Фирма известная, имеются постоянные клиенты	Фирма известная, имеются постоянные клиенты	Фирма известная, имеются постоянные клиенты
Качество обслуживания	Высокое	высокое	среднее	среднее
Преобладающий контингент	население с уровнем дохода средним и выше среднего; студенты; гости города	население с уровнем дохода средним и выше среднего; гости города	население с уровнем дохода средним и выше среднего; гости города	население с уровнем дохода средним и выше среднего
Специфика	полный перечень доп. услуг (санузел, интернет); интерьер в стиле кантри	неполный перечень доп. услуг (санузел); обладает классическим	неполный перечень доп. (интернет) услуг обладает индивидуальным стилем	неполный перечень доп. услуг (интернет); обладает индивидуальным стилем

Продолжение таблицы 1

		стилем		

Приложение В

Таблица 2 SWOT – анализ

	Конкурент1: кофейня «Пенка»	Конкурент2: Кофейня «Coffee Like»	Конкурент3: кофейня «Academia Specialty Coffe»	**Кофейня «Don Donuts»**
Сильные стороны	Удобное географическое положение, наличие финансовых ресурсов, центральный район города, достаточно широкий ассортимент меню, постоянные клиенты. Бесплатный доступ в интернет	Удобная парковка, нахождение в центральной части города, широкий ассортимент, наличие двух залов.	Хорошая репутация у клиентов, уютная обстановка.	Современное оборудование, удобное географическое положение широкий ассортимент, высокое качество услуг и продукции, средний уровень цен. Бесплатный доступ в интернет.
Слабые стороны	Высокие цены, небольшая кофейная карта.	Высокие цены, ухудшающаяся конкурентная позиция, нехватка рабочего персонала, медленное обслуживание.	Не очень удачное расположение кофейни, медленное обслуживание, отсутствие бесплатного интернета.	Нехватка рабочего персонала.
Возмож-ности	Расширение ассортимента засчет появления очень выгодных предложений сторонних компаний.	Привлечение новых клиентов за счет обширной маркетинговой компании.	Переход к более эффективным стратегиям, льготное налогообложение.	Привлечение инвесторов, привлечение постоянных поставщиков в качественной продукции.
Угрозы	Возможность появления новых конкурентов,снижение общего уровня покупательной	Изменение потребительских предпочтений, неудовлетворенность клиентов качеством продукции, снижение общего уровня покупательной способности, неблагоприятная политика государства.	Возрастающее конкурентное давление, снижение общего уровня покупательно	Неблагоприятные демографические изменения, рост инфляции,

Продолжение таблицы 2

	способности, неблагоприятная политика государства.		й способности, неблагоприятная политика государства.	снижение общего уровня покупательной способности, неблагоприятная политика государства.