

ДНІПРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

Хімічний факультет

Кафедра харчових технологій

ЗВІТ

**про виробничу практику: переддипломну
у закладі ресторанного господарства ресторан «Confetti»**

Студента групи ХТ-19у-5

Чиркова Ростислава Володимировича

Спеціальність 181 Харчові технології

Освітня програма «Харчові технології»

Місце практики ресторан «Confetti»

Початок практики «12» квітня 2021 р.

Закінчення практики «08» травня 2021 р.

Звіт зданий на кафедрі «7» травня 2021 р.

Звіт захищений «8» травня 2021 р.

Кількість балів _____

Національна шкала _____

Оцінка ECTS _____

Члени комісії _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Дніпро 2021

ЗАВДАННЯ

До збирання матеріалу під час проходження виробничої практики: переддипломної в ресторані «Confetti» студента групи ХТ-19у-5 Чиркова Ростислава Володимировича

Вивчити такі питання:

1.1 Ознайомитися зі структурою та виробничо-торговельною діяльністю підприємства. Визначити контингент, що харчується;

1.2 Проаналізувати асортимент продукції виробничої програми, ознайомитися зі складом і призначенням всіх виробничих цехів, складських та торгових приміщень;

1.3 Вивчити інструкції та правила з техніки безпеки та особистої гігієни працівників закладу;

1.4 Придбати професійні навички та вміння з виробництва кулінарної продукції в умовах існуючого підприємства, відпрацювати програмний асортимент, нові технології, засвоїти методи визначення технологічних параметрів та керівництво якістю в ході технологічного процесу.

2. Зібрати матеріал (перелік науково-технічної документації):

2.1 План-схема (виробничих, торговельних, складських і побутових приміщень).

2.2 Схема цехів з розташуванням обладнання.

Керівник практики від ДНУ

доц. Кондратюк Н.В.

Керівник практики від підприємства

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник практики від організації

М.П.

(підпис)

(ПІБ)

_____ 2021 р.

Календарно-тематичний план

№ з/п	Зміст робіт	Кількість днів
1	Оформлення на практику, первинний інструктаж з техніки безпеки, ознайомлення з виробництвом, системою охорони праці та безпеки життєдіяльності	2
2	Збір відомостей про асортимент продукції та засоби контролю вхідної сировини та допоміжних речовин	3
3	Ознайомлення з організацією постачання та транспортно-експедиційними операціями на підприємстві	4
4	Ознайомлення зі складським і тарним господарством підприємства	5
5	Оформлення та захист звіту	4
	Усього	18

ЗМІСТ

Вступ.....	Ошибка! Закладка не определена.
1 Організаційно-економічна і правова характеристика ресторану «Confetti»	7
2 Структура управління виробничо-торговим процесом кафе «Confetti» і контроль його діяльності	14
3 Організація складського, тарного і вагового господарства, а також постачання у кафе «Confetti»	21
3.1 Організація складського господарства у кафе «Confetti».....	21
3.2 Організація тарного господарства у кафе «Confetti».....	26
3.3 Організація ваговимірнувального господарства у кафе «Confetti».....	27
4 Організація виробництва у кафе «Confetti».....	29
5 Організація обслуговування споживачів у кафе «Confetti».....	36
Висновки.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

Заклади готельно-ресторанного господарства займають важливе місце в економічній системі держави. Від ступені їх розвитку залежить не тільки матеріальний, а і духовний розвиток суспільства, добробут громадян, можливість їх більше часу витратити свій культурний розвиток, ефективно проводити свій вільний час, підвищувати свій культурний рівень. Але поки що в Україні існують достатньо значні проблеми, які пов'язані з подальшим розвитком цієї сфери, її здатності виживання на вітчизняному конкурентному ринку. Особливу увагу ці питання набувають в період економічної кризи як в світі, так і в Україні [1].

В умовах економічної кризи, ресторанний бізнес повинен обрати рух, що дозволить поєднати раціональність, економічність, корисність і підвищений попит під час виготовлення страв та виробів.

У ході технологічної практики необхідним стало формування навичок спеціаліста галузі; набуття практичних вмінь у вирішенні виробничих і організаційних завдань, виробничих ситуацій, які вирішуватимуться із застосуванням певних теоретичних знань, які отримуються в процесі навчання в університеті за наступними дисциплінами: «Технологія галузі», «Організація ресторанного бізнесу», «Організація виробництва та обслуговування у ЗРГ», «Менеджмент» та іншими дисциплінами, що ідеологічно сумісні із вище оглянутими.

Для досягнення мети було поставлено та вирішено ряд завдань:

1. Ознайомитися зі структурою та виробничо-торговельною діяльністю підприємства. Визначити контингент, що харчується;
2. Проаналізувати асортимент продукції виробничої програми, ознайомитися зі складом і призначенням всіх виробничих цехів, складських та торгових приміщень;

3. Вивчити інструкції та правила з техніки безпеки та особистої гігієни працівників закладу;
4. Придбати професійні навички та вміння з виробництва кулінарної продукції в умовах існуючого підприємства, відпрацювати програмний асортимент, нові технології, засвоїти методи визначення технологічних параметрів та керівництво якістю в ході технологічного процесу.

Підсумовуючи вище зазначене, необхідно сказати, що лише впровадження системи освіти в галузі ресторанного бізнесу, налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток готельно-ресторанної галузі, а постійне запровадження інновацій, інвестиції та жорстка конкуренція – збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоспроможності.

1 Організаційно-економічна і правова характеристика ресторану «Confetti»

Ресторанне господарство займає важливе місце у реалізації соціально-економічних задач. Його основним призначенням є забезпечення населення кулінарною продукцією та організація високого рівня обслуговування відповідно до його потреб.

З початком економічних трансформацій прибутковість закладів ресторанного господарства стала основною метою діяльності підприємств, досягти якої, працюючи на обмеженому сегменті споживчого ринку, обумовленого низьким рівнем життя українців, досить складно і за окреслених умов, у більшості, неможливо. Вплив зовнішніх факторів призвів до того, що більше половини підприємств ресторанного господарства в Україні є збитковими. Українським рестораторам доводиться враховувати національні нюанси – низьку купівельну спроможність більшої частини населення, а також і відсутність налагодженої системи постачання.

Останній нюанс став однією з найгостріших проблем ринку – проблемою постачання продуктів та спиртних напоїв. Ресторатори стверджують, що постачальники, які пропонують якісну продукцію невинувато завищують ціни, у той час як ресторатор, зважаючи на конкуренцію, не може збільшити ціну на страви, а тому зменшується прибутковість [9].

Для підвищення рівня конкурентоспроможності заклади ресторанного господарства повинні постійно вводити інновації, щоб залишатись провідними у своєму сегменті та бути на два кроки попереду конкурентів, але разом з тим повинні тісно співпрацювати з ними.

Підприємство ресторанного господарства ресторан «Confetti» складається із двох відокремлених та оформлених майданчиків – закритої обідньої зали та літньої тераси, розташоване за адресою: м. Дніпро, вул. Маршала Малиновського, 2.

Підприємство є юридичною особою із правами та обов'язками, що набувають дії зо дня його державної реєстрації. Заклад здійснює свою діяльність в основі діючого Статуту відповідно до належного чинного законодавства України.

Заклад проводить розрахунки згідно самостійного балансу, має розрахункові рахунки у національній валюті, печатку зі своїм найменуванням та ідентифікаційним кодом.

Заклад ресторанного господарства ресторан «Confetti» – це заклад, розрахований на велику кількість посадкових місць. До складу будівлі входять зали, оформлені у концептуальному стилі, літня тераса, виробничі, адміністративні, складські, технічні побутові приміщення для персоналу та відвідувачів.

Заклад має цехову структуру виробництва. Характерним для такого підходу є виконання виробничого циклу на окремо виділених для цього ділянках – цехах з обладнаними відповідним чином робочими місцями. Така структура виробництва є виправданою для даного підприємства, оскільки на даній місцевості можна здійснювати безперебійне постачання будь-якої сировини і напівфабрикатів різного ступеня готовності.

Розміщення обладнання у виробничих приміщеннях відповідає послідовності технологічних операцій, що виключають виникнення зустрічних потоків сировини та готової продукції, скорочують час приготування страв, покращують організацію праці працівників, враховуючи ергономічність та їх антропометричні дані. Інтер'єр виробничого приміщення відповідає вимогам, висунутим до технологічних процесів.

Доцільність влаштування цехової структури виробництва на даному підприємстві також доведена тим, що заклад має велику виробничу програму і достатньо широкий асортимент продукції власного виробництва. Це, є показовим для закладів даного типу, і можна вважати даний заклад зразковим, проте слід зауважити, що і дане підприємство потребує технічного та технологічного переоснащення на сучасні енергозберігаючі апарати і механізми.

У ресторані «Confetti» практикують функціональний розподіл праці, тобто всі операції виконують дві виробничі бригади, які очолюють шеф-кухар та його помічник.

При даній організації виробництва облаштовані відповідні цехи (гарячий, холодний, м'ясний, рибний, овочевий та ін.). Кожний з них виражає структурний підрозділ виробництва – окрему зону з обов'язковим урахуванням вимог санітарії.

В окрему ділянку виділено мийний блок, до якого входять мийна кухонного посуду та мийна столового посуду.

Адміністративну зону складають: кабінет адміністрації з робочими місцями директора, шеф-кухаря та помічника і бухгалтерія.

До побутових приміщень належать: роздягальня та душева для персоналу, туалетні кімнати для персоналу та відвідувачів. Слід зауважити, що приміщення душової для персоналу не достатнє за розмірами для користування тією кількістю персоналу, який забезпечує виробничих процес у зміну. Це пов'язане з тим, що раніше заклад мав менші за розміром ділянки, а після добудови і, відповідно, збільшення штату для обслуговування, душові ще не були переобладнані. Даний момент також потребує пропозицій щодо вдосконалення роботи закладу та підвищення рівня санітарії та гігієни на виробництві.

Точки технічного обслуговування зосереджені на одній невеличкій ділянці: вентиляційна, щитова, тепловий вузол.

Ресторан «Confetti» має світлову неонову вивіску. Побутові приміщення для відвідувачів розташовані відокремлено від торгової зали, але по ходу пересування відвідувачів від центрального входу до основного залу.

Характерною ознакою даного закладу є гармонійність, комфортність, вишуканість інтер'єру, тематичній оформлення приміщень для прийомів, різноманітний вибір послуг, асортимент нескладних, але приготованих з вишуканим смаком страв, до якого входять фірмові страви та вироби, і напої. У невеличкому, проте добре скомплектованому кондитерському цеху – виготовляють торти (ювілейні, дитячі, весільні, тематичні), тістечка (майже 20

видів), кондитерські вироби за замовлення і для продажу у мережі фірмових крамниць.

Поширення тенденції до створення ресторанів, кафе, барів з європейською кухнею також стало причиною розміщення у даному закладі різноманітних видів елементів дизайну інтер'єру приміщень:

- малих архітектурних форм (скульптури);
- дизайн світла в інтер'єрі (бра, гірлянди дрібних ламп тощо);
- фітодизайн (рослини-сукуленти; рослини квітучі; рослини з міні плодами (каменський перець, лимон, мирт; на столах виставляють квіти живі на свята та штучні в інші дні, окремі квіти та композиції з декількох або усіх предметів готують та виставляють під час проведення у закладі урочистих подій).
- використання елементів флористики в дизайні інтер'єру.
- інші елементи (фотографії та картини).

До матеріалів, використаних для оздоблення інтер'єру зали для обслуговування споживачів, на даному підприємстві ресторанного господарства висуваються особливі вимоги: висока якість, довговічність, жиро- та вологостійкість, відповідність певним санітарно-гігієнічним вимогам, естетичність.

В основному, ресторан «Confetti» має характерне направлення оздоблення інтер'єру кожного з осередків надання послуг – залу, тераси; стиль інтер'єру закладу, в основному, – модерн.

До приміщень для споживачів у закладі належать наступні: вестибюльна група (вестибюль, гардероб, туалетні кімнати та умивальники для споживачів), зали та інші ділянки для обслуговування споживачів, підсобні приміщення.

До підсобних приміщень належать: сервізна, мийна столового посуду, білизняна, приміщення для офіціантів. Зв'язуючою ланкою між торговими приміщеннями і виробництвом є роздавальня. У ресторані «Confetti» роздавальня розташована у безпосередній близькості до основної зали.

Площі приміщень у даному закладі відповідають встановленій нормі для закладів даного типу – 1,8 кв.м на одне місце.

Вестибюль у закладі компактний, загальною площею 6 кв. м., що становить 1/12 площі основного залу і відповідає нормам для закладів даного типу. За архітектурним задумом вестибюль виконує роль аванзалу. У вестибюлі розміщено інформацію про послуги, які надає заклад харчування, встановлено дзеркала, достатня кількість світла для прийому гостей. У вестибюлі, біля вхідних дверей чергує охоронець.

Поруч із вестибюлем розташовані туалетні кімнати для відвідувачів. Також ними користуються адміністратор та охоронець. Туалетні кімнати облаштовані електрорушниками, дозаторами для рідкого мила, підведено холодну та гарячу воду, у літній період, коли централізоване постачання гарячої води не здійснюється, у кафе холодну воду підігрівають проточними водонагрівачами. Також у туалетних кімнатах обов'язково є в наявності туалетний папір, серветки, паперові озонатори-дезодоратори повітря, щітки для взуття, дзеркала тощо. До санітарного стану в туалетних кімнатах даного закладу висуваються високі вимоги: дотримання чистоти, робоча вентиляція, каналізація та освітлення.

Основний зал має нескладну геометричну форму.

Зал закладу має природне та штучне освітлення, яке вмикають у разі настання темряви. Площа вікон щодо площі підлоги становить 1:6, що також відповідає нормам. Світло в інтер'єрі кафе виконано відповідно до тематичного напрямку дизайнерських рішень кожної зали або інших майданчиків для харчування, зі світлодіодним різнокольоровим підсвіченням. Шлях руху офіціантів добре освітлений.

У залах досить гармонійно поєднані колір та інтер'єр і вони добре відображають концепцію кафе у цілому.

Температурний режим залів знаходиться у межах 18-22°C, відносна вологість 60-65 %. У кафе облаштовано приточно-витяжну вентиляцію. У новому залі – золотому встановлено 4 потужних кондиціонери, що працюють у

режимі «тепло-холод». Система витяжної вентиляції у залі, на виробництві, мийних, роздавальні – окрема.

Для оформлення зали і приміщень для споживачів використано оригінальні декоративні елементи (світильники, картини тощо). Меблі зручні та антропометричні.

Колективне підприємство кафе «Confetti» – це загальнодоступне підприємство ресторанного господарства, що надає споживачам асортимент страв власного виробництва з різних видів сировини не дуже складного приготування, в основному за індивідуальними замовленнями, а також вино-горілчані вироби, пиво та закуски до нього. Достатній рівень обслуговування поєднується з організацією відпочинку відвідувачів.

Послуги з організації дозвілля включають:

- музичне обслуговування;
- проведення банкетів, свят, урочистих подій.

Відвідувачів обслуговують офіціанти, страви і напої готують висококваліфіковані кухарі та кондитери.

Обслуговуючий персонал має одяг з логотипом закладу.

Заклад має зручний під'їзд автотранспортом і місця для паркування.

Контингент споживачів складає населення розташованих поблизу мікрорайонів та прилеглих територій, або гостей міста Дніпро. Контингент споживачів досить різноманітний – від дітей до людей старшого віку.

Заклад користується наступними документами в області сертифікації послуг: ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; «Правила пожежної безпеки в Україні», затверджені наказом МНС України від 19.10.2004 № 126 та зареєстровані в Мінюсті України 04.11.2004 за № 1410/10009; СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое».

Статистична звітність здійснюється по формі № 4-торг «Звіт з громадського харчування» та по формі № 5 - праця «Звіт про виконання плану по праці» тощо); бухгалтерська звітність – по формі № 2 «Звіт про фінансові результати» та по формі № 3 «Звіт про витрати обігу». На підприємстві також ведеться та зберігається оперативна звітність; матеріали ревізій та обстежень, первинні документи тощо.

Заклад має сертифікат відповідності. Підготовка до оформлення здійснювалась за наступним планом:

- подання і розгляд заявки та опитувальної анкети на сертифікацію послуг харчування;
- прийняття рішення за заявкою із зазначенням схеми сертифікації;
- проведення комплексу робіт, визначених обраною схемою сертифікації;
- аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката відповідності;
- видача сертифіката відповідності, занесення сертифікованої послуги харчування до Реєстру державної системи сертифікації (Реєстр Системи)

Відкриття закладу ресторанного господарства «Кафе «Confetti» було узгоджено з органами місцевого самоврядування, установами державної санітарно – епідеміологічної служби та органами протипожежної безпеки. Були отримані відповідні дозволи та довідки. Порядок проведення легалізації діяльності у сфері ресторанного бізнесу.

2 Структура управління виробничо-торговим процесом кафе «Confetti» і контроль його діяльності

Управління закладом ресторанного господарства із потужною виробничою програмою – це складний процес, який суміщає різні дії, спрямовані на забезпечення правильного співвідношення робочої сили і фінансових витрат.

До функцій керівника кафе «Confetti» входять:

- контроль та організація за технічною та технологічною підготовкою виробництва до обслуговування відвідувачів;
- економічне планування;
- організація та контроль ведення обліку і фінансової діяльності;
- контроль над процесом постачання (як продовольчого, так і матеріально-технічного);
- ведення економічного аналізу фінансової діяльності закладу.

Структура кафе складається з різних взаємозв'язаних ланок, що виконують окремі функції. Головним елементом цієї структури представлена адміністрація кафе.

Адміністрація кафе «Confetti» – це група людей на чолі з директором підприємства, яка займається керівництвом діяльності колективу. Діяльність цього колективу спрямована на коректну і безперебійну роботу закладу.

Велика роль в роботі кухні належить шеф-кухарю. Він відповідає за роботу виробничих ділянок і персоналу, через помічника, керує цими ланками виробництва.

Обов'язки кожного працівника, наведені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Обов'язки штатних співробітників кафе «Confetti» за посадами

Посада	Обов'язки
1	2
Директор	організовує всю роботу підприємства; несе повну відповідальність за його стан і стан трудового колективу; представляє підприємство у всіх установах і організаціях; приймає та звільняє працівників; здійснює економічне планування; укладає договори; веде контроль над маркетинговою політикою; застосовує заходи заохочення і накладає стягнення на працівників підприємства; бере участь у плануванні діяльності закладу
Головний бухгалтер	здійснює бухгалтерський облік і звітність; виконує розрахункові роботи, оформляє необхідну документацію; стежить за точністю і своєчасністю розрахунків зі споживачами, постачальниками та органами податкового контролю; складає підсумкові бюджетні звіти для надання в податкові органи; бере активну участь у плануванні в області податкової і цінової політики підприємства. Виробляє фінансові розрахунки з замовниками та постачальниками, пов'язані з реалізацією готової продукції, придбанням необхідної сировини.
Бухгалтери	розробляють заходи щодо зниження собівартості і підвищення рентабельності підприємства, поліпшення використання виробничих фондів, виявлення та використання резервів на підприємстві; приймає календарні графіки роботи.
Шеф-кухар	безпосередньо здійснює контроль виробничих процесів, що відбуваються на кухні; контролює правильність використання обладнання, забезпечення його регулярної профілактики; впроваджує раціональне використання праці; забезпечує координацію операцій, пов'язаних з приготуванням їжі та оформленням страв; розробляє рецептуру нових страв; складає та корегує загальне меню і на особливі замовлення; складає замовлення на необхідні продукти; здійснює контроль якості сировини, що надходить на виробництво та контроль дотримання технологій приготування, термінів реалізації.
Помічник кухаря	за вказівкою або у відсутність шеф-кухаря здійснює керівництво виробничо-господарською діяльністю підрозділу; направляє діяльність трудового колективу на забезпечення ритмічного випуску продукції власного виробництва, необхідного асортименту і якості відповідно до виробничого завдання; проводить роботу по вдосконаленню організації виробничого процесу, впровадженню прогресивної технології, ефективному використанню техніки, підвищенню професійної майстерності працівників в цілях підвищення якості продукції, що випускається; складає заявки на необхідні продовольчі товари, напівфабрикати і сировину, забезпечує їх своєчасне придбання і отримання

Продовження табл. 1.1

1	2
	з баз і із складів, контролює асортимент, кількість і терміни їх вступу і реалізації; здійснює постійний контроль за технологією приготування їжі, нормами закладки сировини і дотриманням працівниками санітарних вимог і правил особистої гігієни; здійснює розставлення кухарів і інших працівників виробництва, складає графіки виходу їх на роботу; проводить бракераж готової їжі; контролює правильну експлуатацію устаткування і інших основних засобів; проводить інструктажі за технологією приготування їжі і іншими виробничими питаннями; контролює дотримання працівниками правил і норм охорони праці, санітарних вимог і правил особистої гігієни, виробничої і трудової дисципліни, правил внутрішнього трудового розпорядку; вносить пропозиції про заохочення працівників або накладення стягнень на порушників виробничої і трудової дисципліни; керує підлеглими працівниками.
Кухарі	відповідають за певну ділянку кухні та узгодженість роботи з іншими ділянками; готують та оформлюють страви, типові для його ділянки; контролюють якість і санітарний стан своєї ділянки.
Прибиральниці	роблять прибирання приміщень підприємства та прилеглої території; із застосуванням миючих засобів миють стіни, підлоги, віконні рами, скло і дверні блоки, чистять і дезінфікують санітарно-технічне устаткування; видаляють пил зі стін, стелі, меблів і килимових виробів у ручну віниками, щітками і порохотягами, очищують урни від паперу, промивають їх дезінфікуючими розчинами; збирають сміття на закріпленій території і відносять його у сміттєзбирник; підтримують правила санітарії і гігієни в приміщеннях, що прибираються, здійснюють провітрювання приміщень; негайно повідомляють про несправність електроустаткування і санітарно-гігієнічний стан устаткування, поломках дверей, вікон, запірних пристроїв і т.п. на території, що прибирається; суворо дотримуються правил безпеки при провадженні робіт, правил експлуатації електронного і санітарно-гігієнічного устаткування, користування миючими і дезінфікуючими засобами.
Адміністратор	стежить за правильною роботою ввіреного йому устаткування і персоналу; разом із бухгалтером здійснює інвентарний контроль за матеріальними цінностями; складає графік роботи та відпочинку персоналу; взаємодіє з усіма внутрішніми службами, необхідними для роботи закладу; збирає, оформлює і організує колективні замовлення; зустрічає особових гостей; керує роботою ввірених працівників; слідкує за їх зовнішнім виглядом, поведінкою та дотриманням правил особистої гігієни.

Продовження табл. 1.1

1	2
Офіціант	сервірує стіл відповідно до стандартів; здійснює контроль за чистотою стану приладів, посуду, серветок; відповідає за знання меню, основних і сезонних страв; консультує гостей з приводу страв, термінів приготування, способів подачі, приймає замовлення, здійснює подачу страв, напоїв, згідно з правилами; вживає заходів з вирішення конфліктів, що виникли у відвідувачів (у рамках своєї компетентності); створює атмосферу дружелюбності та гостинності; надає рахунки, отримує оплату.
Гардеробник	Приймає на зберігання верхній одяг, головні убори відвідувачів в обмін на жетон із зазначенням номера місця зберігання речей і видає одяг та інші речі після повернення йому жетона; утримує в чистоті й порядку приміщення гардеробної; надає допомогу інвалідам, малолітнім і особам похилого віку під час роздягання й одягання; збезпечує збереження речей, зданих на зберігання; негайно повідомляє адміністрацію і службу охорони закладу про втрату речей, зданих на зберігання, і вживає заходів щодо їх пошуку; забезпечує безпечний стан, чистоту і порядок робочого місця.
Служба охорони	Охороняє об'єкт, майно, матеріальні цінності, що знаходяться в межах закладу; не допускає крадіжок і розкрадань матеріальних цінностей і нанесення збитку підприємству; володіє обстановкою на об'єкті, що охороняється, знає місця установки і розміщення засобів зв'язку, пожежогасіння, охоронної та пожежної сигналізації, вміє користуватися ними; підтримує встановлений керівництвом підприємства порядок і правила, вимагає їх виконання від співробітників і відвідувачів; працює в команді, дотримується загальноприйнятих норм етики і поведінки; заступаючи на чергування вдігає спецодяг; має акуратний зовнішній вигляд; перевіряє наявність засобів охоронної та пожежної сигналізації; наявність робочих засобів зв'язку; засобів пожежогасіння; приймає пост під охорону, роблячи відповідні записи в робочому журналі і доповідає начальнику служби. Турбується про особисту безпеку і здоров'я, а також про безпеку і здоров'я оточуючих людей в процесі виконання посадових обов'язків або під час перебування на території та приміщеннях підприємства; знає і виконує вимоги нормативно - правових актів з охорони праці, вміє користуватися засобами колективного та індивідуального захисту; при виявленні порушень з боку співробітників підприємства, які можуть привести до матеріального збитку, негайно вживає заходів щодо їх усунення, повідомляє начальника служби охорони і керівництво підприємства для вжиття відповідних заходів; веде робочі записи в журналі; не допускає на територію підприємства осіб, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння; виявляє осіб, які підозріло себе ведуть і контролює їх пересування; не допускає на території підприємства проведення сторонніми особами будь-яких рекламних чи торгових акцій; у разі відвертого шахрайства, прямого нападу на об'єкт охорони з метою розкрадання, пограбування майна та матеріальних цінностей.

Закінчення табл. 1.1

1	2
Музичний керівник	стимулює розвиток творчої діяльності у закладі; використовує різноманітні методи і прийоми, засоби проведення дозвілля; визначає напрямки шоу-програм з урахуванням індивідуальних і вікових особливостей відвідувачів, використовуючи сучасні технічні засоби; організовує та проводить музичний супровід свят; веде в установленому порядку документацію, звітність; забезпечує під час проведення занять дотримання правил охорони праці, техніки безпеки і протипожежного захисту.

Робота у кафе «Confetti» здійснюється за штатним розкладом.

Заклад, у цілому, працює без перерв. Тобто графік виробничих відпочинків гнучкий і залежить від ступеня завантаженості зали, однак час роботи одного працівника перед відпочинком не перевищує 4-4,5 годин. Оскільки тривалість зміни становить 12 год, то співробітникам надається 2 обідні перерви для прийому їжі та відпочинку. Тривалість перерв становить не більше 30 хв.

Адміністративний персонал має наступний режим роботи:

Години роботи з 9 год.00 хв. до 18 год.00 хв – генеральний директор та з 13-00 до 22-00 – шеф-кухар і адміністратор, 8-00 до 17-00 – бухгалтерія. Інші працівники працюють позмінно.

Оплата праці персоналу в кафе «Confetti» здійснюється згідно місячних посадових окладів, годинними тарифними ставками, та у відсотках від виручки.

Розміри індивідуальної матеріальної винагороди відкриті для інших членів колективу. Такий спосіб заохочення спонукає інших працівників покращити свою роботу, збільшити ефективність своєї праці і також бути матеріально нагородженим. Також заохочується і ініціатива.

У кафе «Confetti» постійно розробляються і впроваджуються нові форми стимулювання гарної роботи. Це реалізується шляхом посилення зв'язку доплат і надбавок за конкретні досягнення в праці. Способи розрахунків на даному підприємстві загальнопоширені: розрахунок готівкою, кредитними картками. Офіціанти обізнані з процедурами вищеназваних способів розрахунків.

Кафе «Confetti» практикує наявну форму розрахунку, у тому числі передоплату (під час організації банкетів та фуршетів) і банківськими пластиковими картами через пост-термінал. Рахунок гостям подається за столом у вишуканій папці. Офіціанти діють за зальним правилом: рахунок не слід подавати, поки не отримаєш на це прохання. Якщо рахунок подається на стіл, його кладуть перед господарем застілля з правого боку.

Прийом на роботу здійснюється на основі нижченаведених вимог до робочого персоналу (окрім прибиральниць та гардеробників): професійна освіта, практичний досвід роботи, здатність до навчання, вміння підкорятися керівництву, прагнення до інновацій; відповідальність, чесність, порядність, комунікабельність, вміння роботи у великому колективі.

Для управлінського складу працівників висуваються такі вимоги: вища професійна освіта, виробничий досвід, відповідальність за витрати виробництва (у разі нестачі співробітник повинен нести особисту відповідальність, не перекладаючи її на підлеглих); комунікабельність, впевненість у своїх силах, врівноваженість, справедливість, чесність, цілеспрямованість, готовність до виконання завдань, старанність, організаторські та інтелектуальні здібності, вміння вести переговори, винахідливість, ясність викладу думки.

Але висуваючи вимоги до персоналу, слід проінформувати працівників про систему мотивації. Основним мотивом на підприємстві є заробітна плата. Зарплата віх працівників виплачується 2 рази на місяць і це є дуже зручною формою виплат для працівників.

У даній організації застосовується наступна система мотивації. По-перше, бригадний підхід до організації роботи офіціантсько-барменського складу. Усього сформовано 2 бригади, що працюють таким чином: два дні працюють, два дні вихідні. У кожній бригаді по 8 офіціантів та 1 адміністратор. По кухні – 6 кухарів та 5 кондитерів. Для здійснення грошової винагороди за роботу нараховується прибуток по чеках за днями роботи бригади протягом місяця. Отримують винагороду ті, що здали більше грошей у касу.

Хочеться відмітити і моральний чинник стимулювання, який висуває головний керівник закладу – це справедлива похвала і критика, які слідує за будь-якими вчинками і вказують на позитивні або негативні моменти у роботі.

Прийом на роботу здійснюється на основі заяви та наказу про прийом на роботу. Трудова діяльність прийнятого працівника здійснюється за трудовою угодою.

Причини звільнення можуть бути такі: невиконання у повному обсязі посадових обов'язків; недотримання правил особистої гігієни та санітарних вимог до робочого місця, небажання підвищити кваліфікаційний рівень, недотримання правил внутрішнього розпорядку, постійні скарги відвідувачів, зафіксовані у книзі скарг та побажань. Заклад контролюють: обласна СЕС, органи пожежної безпеки, податкова інспекція, органи прав споживачів, антимонопольний комітет. На період проходження практики відбувся контроль СЕС, результати якого встановили, що діяльність закладу здійснюється без особливих порушень.

3 Організація складського, тарного і вагового господарства, а також постачання у кафе «Confetti»

3.1 Організація складського господарства у кафе «Confetti»

Складські приміщення кафе «Confetti» призначені для приймання продуктів, сировини і напівфабрикатів, що надходять від постачальників, а також їх короткострокового зберігання і відпуску. Склади кафе «Confetti» розташовані на цокольному поверсі будівлі. Вони мають зручний зв'язок з виробничими приміщеннями і під'їздною завантажувальною рампою. Компонування складських приміщень забезпечує національний напрямок руху сировини і продуктів і виконання складських операцій та вантажно-розвантажувальних робіт.

Оскільки кондитерський цех має велику потужність, то поруч із ним розміщений власний склад, приміщення для обробки яєць і тарна і мийна тари. Також поруч із доготівельними цехами розташовується добовий склад зберігання продуктів і комора сипких і бакалійних товарів.

Сукупність робіт, виконуваних на різних складах закладу, приблизно однакова. Будь-який склад обробляє щонайменше три види матеріальних потоків: вхідний, вихідний і внутрішній.

Наявність вхідного потоку потребує виконання операцій розвантаження транспорту, перевірки кількості і якості вантажу. Вихідний потік обумовлює необхідність завантаження транспорту або відпуску на виробництво, внутрішній потік відповідає за переміщення вантажу усередині складу.

У цілому комплекс складських операцій, які виконуються у кафе «Confetti» протікає у певній послідовності:

1. Розвантаження транспорту;
2. Приймання товарів;

3. Розміщення на зберігання;
4. Відпуск товарів з місць зберігання;
5. Внутрішньоскладське переміщення вантажів.

Склад і площі складських приміщень кафе «Confetti» відповідають будівельним нормам і правилами проектування, максимально враховуючи тип і потужність закладу. Під час зберігання дотримані правила розміщення товарів і враховані фізико-хімічні властивості продуктів.

Проходи між стелажми і штабелями враховують прохідність візків і становлять не менше 1-1,2 м.

За санітарними нормами склади кафе «Confetti» не розмішені поблизу водопровідних труб, опалювальних і охолоджувальних приладів. Для забезпечення у складах нормальної циркуляції повітря, відстань від стін і підлоги становить не менше 20 см. Підлога в складах і прилеглих до них коридорах виконана з міцних матеріалів, із врахуванням значного навантаження і механічного впливу, гладенька, без вибоїн і тріщин, не слизька і зручною для прибирання.

Обладнання складів закладу забезпечує повну кількісну і якісну схоронність матеріальних цінностей; належний режим зберігання; раціональну організацію виконання складських операцій; нормальні умови праці.

Для зберігання швидкопсувних продуктів (м'яса, риби, молочних продуктів, жирів і гастрономічних продуктів) на складах кафе «Confetti» обладнані охолоджувальні камери. Передбачається роздільне зберігання м'яса, риби, молочних і гастрономічних продуктів, вино-горілчанних виробів. У закладі передбачені приміщення для зберігання білизни, інвентаря, тари, посуду. Для забезпечення нормальних умов роботи при прийманні товарів, оформленні транспортних і супровідних документів обладнано спеціальне приміщення для приймання сировини і продуктів.

Для зберігання напівфабрикатів і готових кондитерських виробів, створено експедицію, до складу якої входять камери, оснащені холодильним

устаткуванням, стелажами, необхідним інвентарем і т. д., а також приміщення для миття і сушіння експедиційної тари.

Білизняна розташована поряд з гардеробною для персоналу. Складські приміщення кафе «Confetti» розміщені компактно, мають зручний зв'язок з виробничими цехами. Завантажувальний майданчик розміщений з боку господарського двору, забезпечуючи зручний під'їзд транспорту.

Складські приміщення обладнані стелажами і підтоварниками для розміщення і зберігання продуктів, у м'ясних камерах – підвісні гаки, ваговимірне, підйомно-транспортне і холодильне обладнання.

Складські приміщення оснащені необхідним інвентарем, інструментом для зручного приймання сировини, її зберігання і відпуску. Це інвентар для розкриття тари, транспортні засоби для складських приміщень – вантажні візки і т. ін.

Висота приміщень є не меншою, ніж 3,5 м, у підвальних приміщеннях і охолоджувальних камерах – 2,4 м. Стіни і стеля складів гладкі, легко очищуються від пилу. Ширина дверей відповідає розмірам використовуваних транспортних засобів. Пороги біля складських дверей не передбачені. Щоб не псувати стіни під час перевезення продуктів на вантажних візках, уздовж стін на відстані 15-20 см прикріплені металеві обмежувачі.

У неохолоджуваних приміщеннях використовують природне і штучне освітлення. Вікна розміщені уздовж стін, звернених на північ на рівні 2 м від підлоги, що дозволяє розміщувати стелажі уздовж стін, не знижуючи освітленості приміщення.

В устаткуванні охолоджувальних складських приміщень (камер) є свої особливості. Вони, як правило, об'єднуються у єдиний блок. Підлога, стіни, стеля ізолюються, за винятком перегородок між камерами, якщо різниця температур там не перевищує 4°C. Усі камери мають вихід у тепловий шлюз (загальний коридор шириною 1,4 м). Камери і виходи з теплового шлюзу оснащені ізоляційними дверима з притискними затворами, причому двері і камери

відкриваються тільки у бік коридора. Поверхня стін у камерах облицьована плиткою світлих тонів, стелю вибілена. Підлога – водонепроникнена.

В охолоджувальних камерах передбачено тільки штучне освітлення. Найбільш раціональними для цих приміщень є галогенові лед-світильники холодного світла. З холодильного обладнання використовують фреонові холодильні установки.

У холодильних камерах використана самостійна приточно-витяжна вентиляція, а також окрема вентиляція для рибних камер, щоб запах риби не поширювався в інші приміщення.

Водопровідні, каналізаційні, газові труби, повітроводи загальної вентиляції і труби опалювальної системи у середині камер не проходять.

У складах передбачені спеціальні панелі, що перешкоджають проникненню гризунів. З цією ж метою отвори повітроводів закриті металевією сіткою.

Пожежна сигналізація і протипожежне обслуговування складів є загальною для підприємства системою захисту від вогню. Для зв'язку складів з цехами і буфетами використовують внутрішню мережу сотового зв'язку.

Отже, слід зазначити, що усі склади у закладі обладнані і пристосовані для зберігання певних видів продуктів. У кожному створені і постійно підтримуються необхідні умови. Режим зберігання продуктів (температура, вологість повітря, кратність його обміну, інтенсивність вентиляції), спосіб укладання, терміни зберігання, допустиме товарне сусідство відповідає властивостям продуктів. Крім вибору режиму зберігання, враховані і специфічні особливості кожного виду товару: гігроскопічність, сприйняття запахів, можливість усихання, прогрікнення або проростання під впливом світла, тепла і т. д. Місця зберігання оснащені стелажми, шафами, ящиками, бункерами, засіками, підтоварниками, вагами і т. ін. Кожній групі, виду і сорту продуктів відведене суворо визначене місце із зручним до них підходом або під'їздом вантажним візком.

Відпускають продукти за встановленим адміністрацією підприємства графіком. Підставою є вимога (заявка) шеф-кухаря або його помічника за підписом головного бухгалтера.

Перехідні залишки продуктів на кухні реалізуються у півтораденну зміну. Підставою для відпуску товарів у буфети є накладна, підписана директором і бухгалтером підприємства. Комірник дотримується черговості відпуску продуктів, тобто відпускає отримані продукти тільки після реалізації партії, яка надійшла раніше.

Перед відпуском продуктів комірник перевіряє й упорядковує ваги, а також стан тари, в яку будуть відпускатися продукти. Матеріально відповідальні працівники при одержанні продуктів переконуються в справності і точності вагів, перевіряють якість і терміни реалізації товарів, що відпускаються, стежать за точністю зважування, відрахування і записів у накладній. При виникненні сумніву в доброякісності продуктів працівники, які одержують товар, негайно сповіщають про це адміністрацію закладу. При відпуску продуктів застосовують совки різної ємності, лопатки, щипці, виделки, ложки з нержавіючої сталі, ножі і дошки для нарізання продуктів.

Для скорочення втрат (природного збитку), пов'язаних зі зберіганням, перевезенням, переміщенням і відпуском продуктів, ліквідації їх псування працівники складів забезпечують точне дотримання встановленого для кожного складу (камери) режиму зберігання, дбайливо розкривати вантажі, акуратно переміщують їх, застосовуючи при цьому спеціальні інструменти і пристрої.

Проте слід внести пропозицію, що для знезараження повітря в складських приміщеннях, а також поверхні продуктів, тари і складського обладнання слід передбачити встановлення бактерицидних ламп і приладів, які відлякують гризунів. Це дозволить забезпечити тривале зберігання високої якості продуктів і скоротити втрати у складському господарстві кафе «Confetti».

3.2 Організація тарного господарства у кафе «Confetti»

Тара – це товарна упаковка, яка застосовується під час перевезення і зберігання товарів. Вона призначена для забезпечення схоронності кількості та якості товарів, захисту їх від зовнішніх впливів, втрат і псування. Всі товари і продукти, що переробляються або реалізуються підприємствами ресторанного господарства, доставляються в тарі. Різні фізико-хімічні властивості сировини, продуктів, готових виробів визначають необхідність використання різноманітних видів тари.

У кафе «Confetti» найчастіше використовують багатооборотну тару, на якій встановлено інвентарний номер та тару спільного користування, що надходить від різних постачальників; застосування багатооборотної тари дозволяє значно скоротити кількість тари, що перебуває в обігу. Найбільш розповсюджений в обіході уніфікований контейнер у вигляді ємностей і засобів їх переміщення. Ці ємності призначені для зберігання, приготування, транспортування напівфабрикатів від заготівельних і промислових підприємств у кафе «Фантазія», короткочасного зберігання, приготування і роздачі страв. До тари висуваються технічні, експлуатаційні, санітарно-гігієнічні та екологічні вимоги.

Експлуатаційні вимоги до тари передбачають зручність упакування, розпакування, приймання, перевезення, зберігання, продажу товарів. Санітарно-гігієнічні вимоги передбачають забезпечення можливості швидкої санітарної обробки і дезінфекції. Екологічність тари – її нешкідливість, можливість при утилізації уникнути забруднення навколишнього середовища. Тарооборот у тарному господарстві кафе «Confetti» включає приймання, розкриття, зберігання і повернення тари постачальникам або повернення тари з інвентарними номерами до кафе «Confetti».

Тара, що надійшла з товаром, приймається з відповідними нормативними документами й умовами договору постачання матеріально відповідальними

особами так само, як і товар. Приймання по кількості включає перевірку фактичної наявності тари і зіставлення його з даними супровідних документів. При прийманні тари звертають увагу на наявність сертифіката, а також правильність тарного маркування, відповідність його вимогам ДСТУ.

При прийманні тари по якості перевіряють її цілісність, зовнішній вигляд, звертають увагу на дефекти: наявність пошкоджень, забруднень і т. д. Виявляють, наскільки якість тари, що надійшла, відповідає вимогам ДСТУ, технічним умовам і даним супровідних документів. При виявленні невідповідності якості тари вимогам стандартів приймання призупиняють і складають акт.

Якщо фактична кількість, якість, ціни і маркування тари, що надійшла, відповідають даним супровідних документів (товарно-транспортна накладна, рахунок-фактура), то матеріально відповідальна особа розписується в одержанні, ставиться штамп приймання і тара оприбутковується. Розпечатування тари здійснюється спеціальними інструментами, щоб зберегти її якість.

Зберігається тара в спеціально відведених окремих приміщеннях штабельним і стелажним способом. Тару, яка має специфічний запах, миють і зберігають окремо. Мішки ретельно очищують від пилу, висушують і зберігають на стелажах у сухих приміщеннях. Тара, вартість якої включена у вартість товару, повертається на тарозбірні пункти як тароматеріал. Тара, вартість якої не входить у вартість товару, має повернена постачальникові товару, але цей порядок попередньо обговорюється і включається в договір.

3.3 Організація ваговимірювального господарства у кафе «Confetti»

На балансі ваговимірювального господарства кафе «Confetti» використовують настільні і напольні ваги різних типів: шкальні, циферблатні, електромеханічні. У виробничих цехах зважують на настільних електронних

вагах. Тому за пропозицією є заміна існуючих вагів у приймальному приміщенні та експедиції на електронні настільні та підлогові.

Отже, постачання сировини, напівфабрикатів та інших видів затребуваних від постачальників та виробників товарів здійснюється на даному підприємстві на умові складених строкових договорів на постачання певних видів товарів (додаток 5). До умов додаються сертифікати якості. На момент проходження практики усі договори між постачальниками були у наявності і чинними згідно переліку затребуваних товарів. Також сертифікати, що були надані для ознайомлення мали чинність та відповідність у оформленні. Зразки наведені у додатку 6.

Замовлення складається шеф-кухарем, у разі необхідності його помічником. На випадок неможливості своєчасного постачання товарів, їх закупівля здійснюється через близько розташовані магазини, а відшкодування за це здійснює постачальник (такі санкції прописані у договорі постачання).

Контроль за вхідною сировиною та супутніми товарами на підприємстві здійснюється на досить високому рівні, усі можливі моменти постачання недоброякісних продуктів завчасно передбачені. У ході проходження практики мною було прийнято участь у виборі доброякісних товарів та їх закупівлі. Також під мною було узято участь у проведенні інвентаризації, результати якої показали, що умови підприємства повністю забезпечують охорону та зберігання майна. Відходи знаходяться у межах, допустимих нормативною документацією.

4 Організація виробництва у кафе «Confetti»

До складу кафе «Фантазія» входять наступні приміщення: адміністративно-побутові, приміщення для відвідувачів, виробничі приміщення. Склад виробничих приміщень включає заготівельні цехи (овочевий і м'ясо-рибний), доготівельні цехи (холодний та гарячий), спеціалізований потужний цех – кондитерський, а також мийні столового та кухонного посуду.

До адміністративно-побутових приміщень належать: кабінети адміністрації, бухгалтерія, білизнева, гардероб для персоналу, душові, вбиральні.

Структуру виробничих приміщень наведено на рис. 1.2

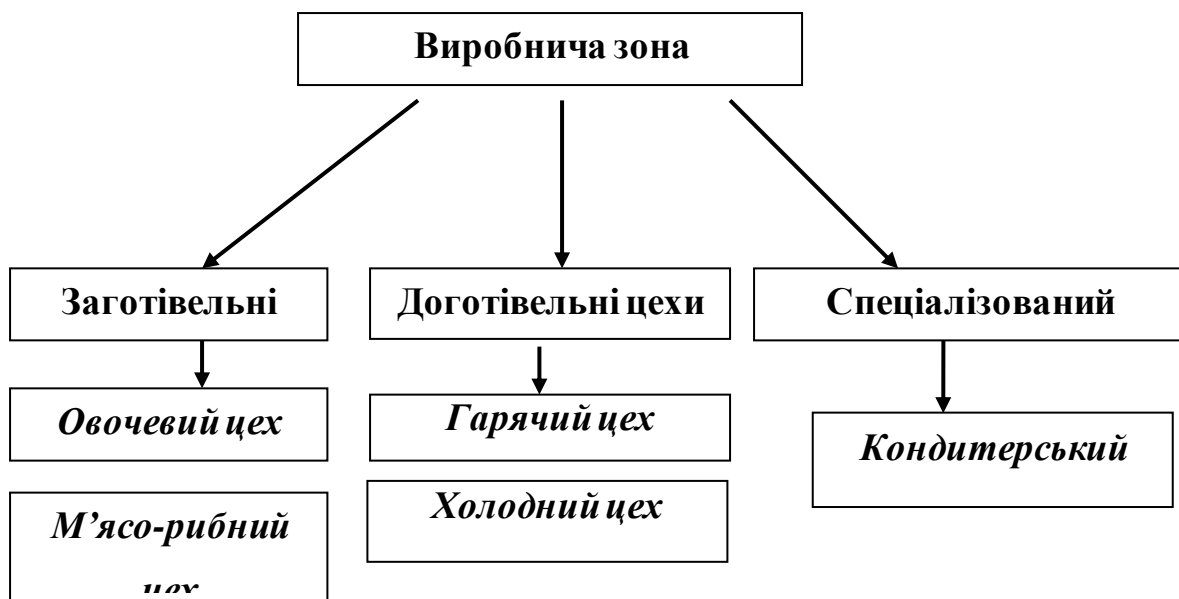


Рис. 1.2 Структура виробничих цехів «Кафе «Confetti»

Овочевий цех має зручний зв'язок з холодним і гарячим цехом, в яких завершується випуск готової продукції.

Технологічний процес обробки овочів складається з сортування, миття, очищення, дочистки після механічного очищення, промивання, нарізки.

Устаткування для овочевого цеху підбрано згідно норм оснащення залежно від типу і потужності підприємства. Основним устаткуванням є виробничі столи, столи для доочищення картоплі, мийні ванни, підтоварники для овочів. Робочі місця оснащені інструментами, інвентарем для виконання певних операцій.

В овочевому цеху виділені робочі місця обробки картоплі та коренеплодів і лінію обробки свіжої капусти та інших овочів і зелені. Устаткування встановлено за ходом технологічного процесу.

Роботу овочевого цеху організує помічник шеф-кухаря. План овочевого цеху наведено у додатку 7.

У кафе «Confetti» організований м'ясо-рибний цех, у якому обробляються великі шматки м'яса, риби спеціальної обробки (охолодженої і мороженої), тушок курей і курчат, а також напівфабрикати з птаха.

У цеху організовані окремі робочі місця для окремого доопрацювання м'ясних напівфабрикатів, напівфабрикатів з птиці, риби.

З обладнання в цеху встановлено універсальний привід ПМ-1 з комплектом машин для розпушування, подрібнення м'яса і виконання інших операцій. Крім механічного обладнання у цеху встановлено холодильне обладнання, мийні ванни, виробничі столи, пересувні стелажі. Кожний вид сировини дообробляється на спеціально облаштованих для цього робочих місцях.

У кафе «Confetti» робочі місця з підготовки м'яса і птаха і окремо з підготовки риби оснащені обробними дошками та наборами ножів із відповідним маркуванням: МС – м'ясо сире, РС – риба сира. Також встановлені електронні ваги для зважування напівфабрикатів з м'яса та риби окремо.

Субпродукти надходять на підприємство у вигляді сировини і в цеху доготівлі напівфабрикатів передбачено окреме місце для їх обробки.

Враховуючи специфічний запах риби та рибних продуктів, приготування порційних напівфабрикатів здійснюють не тільки на окремих виробничих столах, а ще й розділяють у часі. Крім роздільного устаткування виділяються окремі інструменти, тара. Після цього у цеху здійснюють вологе прибирання і

переходять до обробки м'ясних напівфабрикатів та з птаха. Пропозицією щодо вдосконалення роботи у цеху стало встановлення маринаторів для покращення якості і збільшення виходу готової продукції. Пропозиція була прийнята дирекцією до уваги і внесена до переліку обладнання, на найближчу закупівлю.

План м'ясо-рибного цеху наведено у додатку 1.

Також у виробничій зоні кафе «Confetti» організовано роботу холодного цеху, у якому готують, порціонують і оформлюють холодні страви і закуски, солодкі страви. Кожен працівник під час роботи у холодному цеху чітко розуміє, що продукція не підлягає повторній тепловій обробці, тому дотримуються усіх правил санітарії та особистої гігієни. Холодильні шафи холодного цеху проходять санітарну обробку щотижня. Із такою ж періодичністю обробляються спеціальними засобами посуд, приладдя та інвентар холодного цеху. Такі посилені запобіжні засоби здійснюються для того, щоб рівень безпеки страв та продукції, що виготовляється у кафе «Confetti» був бездоганний.

У холодному цеху даного підприємства чітко розмежовані робочі місця для обробки сирих і варених овочів, гастрономічних м'ясних і рибних продуктів, порціонування страв та ін.; салати, вінегрети, бутерброди готують лише невеликими партіями, які мають бути реалізовані одразу ж після замовлення. Підготовка страв до видачі відбувається з чітким дотриманням температури подавання – 10-14°C.

Гарячий цех є основним цехом підприємства, в якому завершується технологічний процес приготування їжі: здійснюється тепла обробка продуктів і напівфабрикатів, варіння бульйонів, приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, а також проводиться тепла обробка продуктів для подальшого їх використання у холодних і солодких стравах.

Страви гарячого цеху, випущені у кафе «Confetti» відповідають вимогам державних стандартів, стандартів галузі, стандартів підприємства, збірників рецептур страв і кулінарних виробів, і виробляються згідно технологічних інструкцій і карток при дотриманні Санітарних норм і правил. Також у меню є багато авторських страв і фірмових, банкетних страв и закусок.

Виробнича програма гарячого цеху складається на підставі асортименту страв, що реалізуються через торговий зал.

Доречно відмітити, що гарячий цех кафе «Confetti» оснащений сучасним обладнанням: тепловим, холодильним, механічним, і немеханічним: кондукційними плитами, пароконвектоматом, електросковородою, електрофрітюрницями, холодильними шафами, виробничими столами і стелажми.

Мийна кухонного посуду призначена для миття наплитного посуду (котлів, каструль, листів, тощо) кухонного й обробного інвентарю, інструментів.

Приміщення мийної зручно пов'язано з гарячим цехом, а наприкінці робочого дня до мийної надходить посуд з холодного цеху. У приміщенні мийної встановлено підтоварники для використаного посуду, стелажі для чистого посуду та інвентарю, мийні ванни мають три секції – для замочування, миття та дезінфекції. План мийної кухонного та столового посуду наведено у додатку 2.

У ході практики мною було узято участь у розподіленні виробничого завдання між виконавцями, придбано навички з керування та контролю за виробничим процесом.

Також було узято активну участь у інвентаризації матеріально-технічної бази закладу та бракеражі готової продукції.

Шляхом проведення інвентаризації було виявлено і задокументовано зміни у складі господарських засобів, які не були зареєстровані на момент інвентаризації.

Результати інвентаризації були описані у відповідному звіті.

Узагальнення інформації про результати періодичної інвентаризації відображаються у річному бухгалтерському звіті, а поточної – в звітності того місяця, в якому була проведена інвентаризація.

У ході інвентаризації були виявлені товарно-матеріальні цінності, що частково втратили свою первинну якість і наразі не відповідають стандартам якості, технічним умовам тощо; наднормативні і невикористовувані матеріальні цінності з метою подальшої реалізації; було здійснено перевірку дотримання

правил та умов зберігання матеріальних цінностей та грошових коштів, а також правил утримання та експлуатації машин, обладнання та інших основних предметів матеріально-технічної бази.

Таким чином, за допомогою інвентаризації:

- було перевірено повноту і достовірність даних бухгалтерського обліку;
- виявлено помилки, допущені в обліку;
- прийнято на облік невраховані господарські об'єкти;
- проконтрольовано збереження господарських засобів;
- виявлено і попереджено невраховані цінності і допущені втрати, нестачі;
- проконтрольовано роботу матеріально-відповідальних осіб.

У ході інвентаризації було здійснено перевірку фактичних залишків шляхом обов'язкового перерахунку, зважування, обміру безпосередньо в місцях зберігання продуктів і матеріальних цінностей.

Комісія також перевірила ваговимірювальне обладнання. Інвентаризація розрахунків проводилася шляхом зіставлення виписок з особових рахунків з бухгалтерськими записами по рахунках.

Результати контрольних перевірок оформлені актом, де відзначено фактичні суми інвентаризації та контрольної перевірки і зафіксовано розбіжності.

У разі виявлення псування, бою і лому товарно-матеріальних цінностей інвентаризаційна комісія складає акт, в якому вказують характер, ступінь, причини псування та осіб, в ній винних, і разом з письмовим поясненням матеріально відповідальних осіб передають на розгляд генеральному директору.

Оформлені інвентаризаційні описи здають в бухгалтерію, де їх перевіряють і порівнюють фактичну наявність коштів з даними бухгалтерського обліку. Результати порівняння записують у відомість для злічення. У ній вказують фактичну наявність коштів за даними інвентаризації, наявність коштів за даними обліку і результати порівняння – надлишок або недостача.

По завершенні інвентаризації в книзі контролю за виконанням наказів про проведення інвентаризації робляться підсумкові записи: дата закінчення інвентаризації за наказом і фактично, суми недостач і надлишків остаточні, дата затвердження результатів керівництвом, дата прийняття заходів щодо недостач - їх погашення або передачі справи в слідчі органи, відмітка про погашення недостач, оприбуткуванні надлишків.

Після підбиття підсумків інвентаризації складається зведена відомість її результатів, в якій зазначаються: найменування і номери рахунків, по яких виявлені недостачі і надлишки, їх суми, суми встановлених норм майна, після чого визначаються напрями списання недостач і втрат.

Інвентаризаційна комісія зобов'язана виявити причини недостач або надлишків, виявлених при інвентаризації. Висновки, пропозиції та рішення комісії оформляють протоколом, затвердженим керівником підприємства.

Інноваційна діяльність персоналу, зокрема кухні, полягає у розробці та створенні нових страв, які повинні проходити певний етап затвердження – бракераж. *Бракераж* здійснюють періодично шеф-кухар, його помічник, адміністратор та директори.

Перш ніж приступити до бракеражу, члени комісії уважно знайомляться з технологічною і калькуляційною картою нової страви. Спочатку визначають масу готової страви або виробу, потім встановлюють первинну якість запропонованої страви.

Якість страв і готових кулінарних виробів оцінюють за органолептичними показниками: смаком, запахом, зовнішнім виглядом, кольором, консистенцією. Залежно від цих показників вироби отримують оцінки: «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно».

Оцінку «відмінно» отримують страви (вироби), приготовлені із суворого дотриманістю до рецептури та затвердженої технологією. За зовнішнім виглядом, смаком, запахом, кольором і консистенцією вони відповідають встановленим для них показникам і вимогам.

Оцінку «добре» дають стравам, приготованим з дотриманням рецептури, з відмінними смаковими показниками, але мають, наприклад, порушення у формі нарізки, недостатньо рум'яну корочку, а також недостатньо посоленими або пересоленими і т.п.

Оцінку «задовільно» присвоюють стравам і кулінарним виробам, придатним для продажу без переробки, але з незначними недоліками.

Оцінку «незадовільно» присвоюють стравам і кулінарним виробам, які мають значні недоліки. Ці страви відправляють на доопрацювання або бракують, оформлюючи відповідним актом.

Дієвим засобом підвищення відповідальності за якість їжі служить надання кращим кухарям права особистого бракеражу їжі, тобто здачі готової продукції з першого пред'явлення. Цього права у кафе «Фантазія» домагаються майстерністю і сумлінною працею. Кухарі, які отримали право особистого бракеражу, через кожні 3 роки проходять переатестацію, що служить підтвердженням на право особистого бракеражу на новий термін. Позбавлення цього права може статися на вимогу комісії з якості.

У бракеражний журнал комісія заносить свої зауваження щодо якості виготовлених страв і кулінарних виробів. Журнал прошнурований та скріплений сургучною печаткою, а сторінки його пронумеровані. Зберігається журнал у шеф-кухаря.

5 Організація обслуговування споживачів у кафе «Confetti»

Інтер'єри залів виконані в стилі неокласицизму. Для цього були використані сучасні будівельні матеріали та тканини.

Підлога зроблена з сучасного матеріалу – керамічної плитки підлогової загального вигляду мармуру з рисунком у вигляді мозаїки із кольоровою гамою, що відповідає тематичному задуму залу. Стеля у кожному залі виконана асиметрично, із ярусами та тканинною драпіровкою, прикрашена точковими світильниками, вмонтованими у стелю та світлодіодною підсвіткою.

Для прикраси залів використані декоративні живі та штучні рослини, квіти, дзеркала, камін. Для створення оптимального мікроклімату в залах працює система кондиціонування повітря. Інтер'єри залів виконані з переважанням теплих світлих тонів: кремового, пісочного, золотого, бірюзового, блакитного, бузкового, салатого.

Устаткування в обідньому залі розміщено таким чином, щоб відвідувач мав вільний доступ до виходу, танцмайданчика та інших столів. Проходи травмобезпечні як для гостей, так і для офіціантів. Для вільного пересування відвідувачів влаштовані головні і другорядні проходи між столами і стільцями. Ширина головних проходів (між стільцями) становить не менш ніж 1,5 м, додаткових (для розподілу потоків споживачів) – 1,2 м. Другорядні проходи при односторонньому русі (між стільцями) становлять – 0,6 м.

Меблі відповідають інтер'єру приміщення: столи вкриті скатертинами із наперонами. Стільці із чохлами та дивани м'які, ергономічні.

У залах кафе використовуються наступні види меблів:

- для прийому їжі: столи обідні, банкетні (з перетрансформацією у банкетні);
- для сидіння: стілець, м'які кутки, дивани;
- для підготовки страв до подачі – підсобні столи із шухлядами для приборів та столової білизни. Схему розташування меблів по залах наведено у додатку 3.

У кафе «Confetti» застосовується посуд з нержавіючої сталі, фаянсу, скла, колір переважно білий.

Зубочистки ставлять на стіл на спеціальній підставці.

Цукорниці й тарілочки з тонко нарізаним лимоном ставляться в двох-трьох місцях великого столу.

Керамічний посуд, що використовують у кафе «Confetti» тільки фаянсовий, виконаний у золотих тонах, що відповідає загальному стилю оформлення закладу.

Під час обслуговування банкетів, використовують багатопорційний посуд, виконаний на замовлення. Столи декорують та прикрашають також у стилі урочистого заходу. Для кращої сервіровки у кафе використовують сервізні комплекти посуду до 40 різних найменувань, що виготовляються за спеціальним замовленням з урахуванням його оформлення, асортименту страв тощо. Посуд, який подається за видами страв, наведений у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

Характеристика посуду за видами страв

Вид страви	Посуд
1	2
Хліб, тости, борошняні вироби	Тарілки пиріжкові (діаметром 175 мм); Хлібниці
Холодні закуски	Тарілки закусочні (200 мм, можуть бути використані як підставки під салатники) Салатники квадратні і круглі (порційні або на декілька порцій), лотки, оселедниці; Блюда овальні (для нарізки риби, м'яса, шинки і т.д.), круглі (для м'ясних і овочевих закусок, бутербродів, канапе) Вази на низькій ніжці; Соусники (для холодних соусів і сметани)
Перші страви	Бульйонні чашки (місткістю 250-300 мл – для бульйонів, супів-пюре і т.д.) Тарілки столові глибокі (діаметром 240 мм, місткістю до 500 мл і меншого діаметру, місткістю до 300 мл; їх подають з підставними

Закінчення табл. 5.1

1	2
	тарілками – столовими мілкими або закусочними) Супові миски з кришками (на кілька порцій), керамічні горщики на одну або кілька порцій
Другі страви	Тарілки столові мілкі (діаметром 240 мм) Блюда круглі на кілька порцій; Керамічні порційні горщики
Десерт (солодкі страви)	Пиріжкові тарілки або десертні тарілки мілкі (діаметром 200 мм) Десертні тарілки глибокі (діаметром 200 мм для солодких фруктових супів і полуниці з вершками) Блюдо для сиру; Вазочки (для варення, цукру); Креманки (для морозива, мусів, кремів); Розетки (діаметром 90 мм для меду, джему, лимону, цукру тощо) Плоска ваза або кругле блюдо для тортів
Фрукти	Десертні тарілки мілкі Вази для фруктів (можуть складатися з декількох ярусів)
Чай	Чайні чашки (місткістю 200-250 мл) з блюдцями Чайник для заварки; Чайник для окропу; Молочники, сливочник; Цукорниця; Піали для зеленого чаю
Кава	Кавові чашки (місткістю до 100 мл) з блюдцями Кавник для чорної кави

Нормаами оснащеності передбачено наявність на підприємстві 1,5-2,0 комплектів посуду і приладів на одне місце.

Столова білизна. Скатертини – чисті, добре випрасувані і охайно вистелені.

У ході практики відбулося ознайомлення зі структурою меню. Меню кафе «Confetti» містить значний асортимент закусок і страв. Однак було відмічено, що розміщення позицій має деякі порушення послідовності. Так, не дотримано правила вказувати спочатку овочеві закуски, потім рибні і після цього м'ясні. Також були відмічені порушення у викладенні послідовності страв за способами теплової кулінарної обробки. Також було внесено пропозицію щодо вилучення з

меню тих закусок і страв, які за останні три місяці не здобули популярності, а особливі пропозиції винести у окремий вкладиш.

Позитивним моментом у меню є те, що страви дуже смачні і гарно оформлені. У меню закладу «Кафе «Confetti» враховується сезонність. Страви, заправлені висококалорійними соусами, м'ясні пропонуються у більшому асортименті у зимовий період. Холодні страви та закуски, солодкі холодні страви, холодні напої представлені у широкому асортименті у весняно-літній період. Мангальні страви користуються попитом увесь рік.

Слід також мати на увазі, що заклад часто відвідують споживачі з дітьми, яким не можна вживати страви із підвищеним вмістом спецій та гіркою перцю, тому за пропозицію було внесено розробку дитячого меню із зменшеним вмістом спецій, вилученням зі складу гіркою перцю та зменшенням об'єму порції. Також за пропозицію було внесено безкоштовну подачу желейних виробів на агарі, при замовленні кави або чаю. Дана пропозиція дозволила підвищити кількість напоїв на 20 %. Було внесено пропозицію пропонувати солодощі із собою у паперових пакетиках з логотипом та телефонами закладу, що не тільки слугувало додатковою рекламою, а ще й дозволило збільшити кількість замовлень (за телефоном) на проведення банкетів.

При складанні графіка відвідувань закладу враховано режим роботи залу, приблизні коефіцієнти завантаження в різні години роботи підприємства.

Число відвідувачів, обслуговуваних за кожну годину роботи залу, розраховано за формулою:

$$N \text{ годину} = P * n * d,$$

де P – число місць у залі;

n – оборотність місць за 1 годину;

d-коефіцієнт завантаження зали за дану годину.

Основний зал кафе «Фантазія» розрахований на 75 місць. Число відвідувачів за день N визначають як суму числа відвідувачів за кожну годину роботи обіднього залу. У табл. 1.2 позначені години роботи закладу, вказано

число посадок за годину, розраховано коефіцієнт завантаження залу та число відвідувачів.

Таблиця 5.2

Завантаження основного залу кафе «Confetti» на 75 місць

Години роботи	Оборотність місць за 1 годину	Коефіцієнт завантаження залу, %	Число відвідувачів
10-11	0,8	40	24
11-12	1,0	50	38
12-13	1,2	70	63
13-14	1,0	80	60
14-15	1,5	80	90
15-16	1,2	90	81
16-17	1,0	60	45
17-18	0,9	50	34
18-19	0,5	80	30
19-20	0,4	90	27
20-21	0,4	90	27
21-22	0,5	40	15
22-23	0,8	20	12
Разом			545

З таблиці видно, що максимальне завантаження залу у будні дні не перевищує 90 %. Однак, у святкові та вихідні дні кількість відвідувачів навіть перевищує на 10-15% кількість місць. На цей випадок на підприємстві є можливість доставляння додаткових стільців та столів.

У ході практики також відбулося знайомство з принципами організації роботи та робочих місць персоналу, який працює у торговій залі – офіціантами.

Так, офіціанти у кафе «Confetti» з'являються на роботу не пізніше ніж за годину до початку обслуговування відвідувачів і проводять особисту підготовку до робочої зміни.

В особисту підготовку входять підготовка зовнішнього виду та підготовка робочого місця. Після того як офіціант привів себе в порядок, він займає своє робоче місце і готує все необхідне для роботи:

- перевіряє чистоту стільниць, стільців, диванів, а також чистоту і справність комплектного приладу;
- відполіровує необхідні для подальшої роботи прилади;
- переглядає та перевіряє меню на наявність нових пропозицій для того, щоб підготуватися до інструктажу.

Таким чином, можна відмітити, що за рівнем обслуговування даний заклад повністю відповідає основним вимогам, висунутим для підприємств даного типу. Додатковими послугами (жива музика, дисконтна програма, дитяче бонусне меню, проведення банкетів, організація продажу страв додому) урізноманітнюється дозвілля відвідувачів і здійснюється додаткова реклама закладу.

ВИСНОВКИ

З аналізу вищенаведеної інформації можна зробити висновок, що колективний заклад «Кафе «Confetti» повністю відповідає вимогам, висунутим до підприємств даного типу і належить до закладів ресторанного господарства з великою потужністю та пропускнуою здатністю. Кафе «Confetti» постійно вдосконалюється та розвивається, добудовує та облаштовує додаткові площі, території; змінює на краще умови роботи, збільшує кількість послуг прямого і непрямого прибутку. Проте існують деякі пропозиції щодо поліпшення умов стеження за товаро та кошторухом.

Так, по закінченню практики, було запропоновано використання комплексу автоматизованого управління залів кафе і касових машин, що називається «фронт-офісом залу». Комплекс передбачає наявність автоматизованих робочих місць офіціантів, барменів, касирів, менеджера. Інформація про роботу надходить до загальної системи. Системи автоматизації залів закладів поділяють на три види: повна автоматизація; автоматизація на базі пасивних контрольно-касових машин; на базі фіскальних реєстраторів. Мною було запропоновано використання повної автоматизації закладу. Система автоматизації залу пов'язана з обліковою системою "бек-офіс". Разом вони забезпечують комплексну автоматизацію закладу. При внесенні страв у замовлення робиться автоматична роздруківка його на кухні та у сервіс-барі, а при закритті замовлення здійснюється друк фіскального чека на касовій машині.

Впровадження даної системи автоматизації дозволить швидше виконувати обов'язки усіх виробничих та торговельних ланок, а також швидко адаптуватися до завдань, які постійно змінюються, мати механізми переходу від простих версій програм до більш складних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Офіційні документи та матеріали

1. Про охорону навколишнього середовища: Закон України від 25 черв. 1991 р. № 1264-ХІІ.
2. Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення: Закон України від 8 квіт. 1993 р. № 30-93.
3. Про стандартизацію і сертифікацію: Закон України від 10 трав. 1993 р. № 46-93.
4. Про Антимонопольний комітет України: Закон України від 26 лист. 1993 р. № 3660-ХІІ.
5. Про захист прав споживачів: Закон України від 15 груд. 1993 р. № 1023-ХІІ (в ред. Закону України від 1 груд. 2005 р. № 3161-ІУ).
6. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Закон України від 24 лют. 1994р. № 4004-ХІІ (зі змін. від 7 лют. 2002р. № 3037-111).
7. Про рекламу: Закон України від 3 лип. 1996 р. № 270/96-ВР (зі змін. від 21 груд. 2005 р. № 3253-ІУ).
8. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 23 груд. 1997р. № 771/97-ВР.
9. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України від 1 черв. 2000 р.
10. Про підтвердження відповідності: Закон України від 17 трав. 2001 р. № 2406-ІІІ.
11. Про стандартизацію: Закон України від 17 трав. 2001 р. № 2408-ІІІ.
12. Про безпечність та якість харчових продуктів: Закон України від 6 верес. 2005 р. № 2809-ІУ.
13. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підтвердження якості та безпечності харчових продуктів і продовольчої сировини: Закон України від 8 вер. 2005 р. № 2863-ІУ.

14. Положення про порядок вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів: Постанова Верховної Ради України від 25 січ. 1995 р. № 26/95-ВР.
15. Про деякі заходи з регулювання підприємницької діяльності: Указ Президента України від 23 лип. 1998 р. № 817/98.
16. Про посилення державного захисту прав споживачів: Указ Президента України від 12 січ. 2002 р. № 16/2002.
17. Про стандартизацію і сертифікацію: Декрет Кабінету Міністрів України від 10 трав. 1993 р. № 46-93 .
18. Про внесення змін до Положення про виробництво, зберігання, продаж марок акцизного збору з голографічними захисними елементами і маркування алкогольних напоїв та тютюнових виробів: Постанова Кабінету Міністрів України від 26 трав. 2005 р. № 394.
19. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 15 черв. 2006 р. № 833.
20. Тимчасовий порядок запровадження у сфері торговельної діяльності копій сертифікатів відповідності та копій свідоцтв про визнання відповідності на бланках, захищених голографічними елементами: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Держспоживстандарту та СБУ від 12 груд. 2003 № 366/231/520.
21. Правила роботи закладів ресторанного господарства: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 3 лип. 1995 № 129.
22. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 лип. 2002 р. № 219.
23. Правила обов'язкової сертифікації засобів обчислювальної техніки: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 25 черв. 1997р. № 366.

24. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січ. 1999 р. № 37.

Нормативні документи і матеріали

1. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення.
2. ДСТУ 3021-95. Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 1.6. Національна стандартизація. Правила реєстрації нормативних документів.
4. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
5. ДСТУ ISO 22 000:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга.
6. ДСТУ 2708-99. Метрологія. Повірка засобів вимірювальної техніки. Організація та порядок проведення.
7. ISO 22000:2005 Системи менеджменту безпеки харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга.
8. OHSAS 18001:1999. Менеджмент безпеки і охорони праці персоналу. Вимоги.
9. SA 8000:2001. Соціальний захист.
10. Директиви Ради 84/450/ЄЕС від 10 верес. 1984 р. стосовно реклами, що вводить в оману.

Науково-педагогічна література

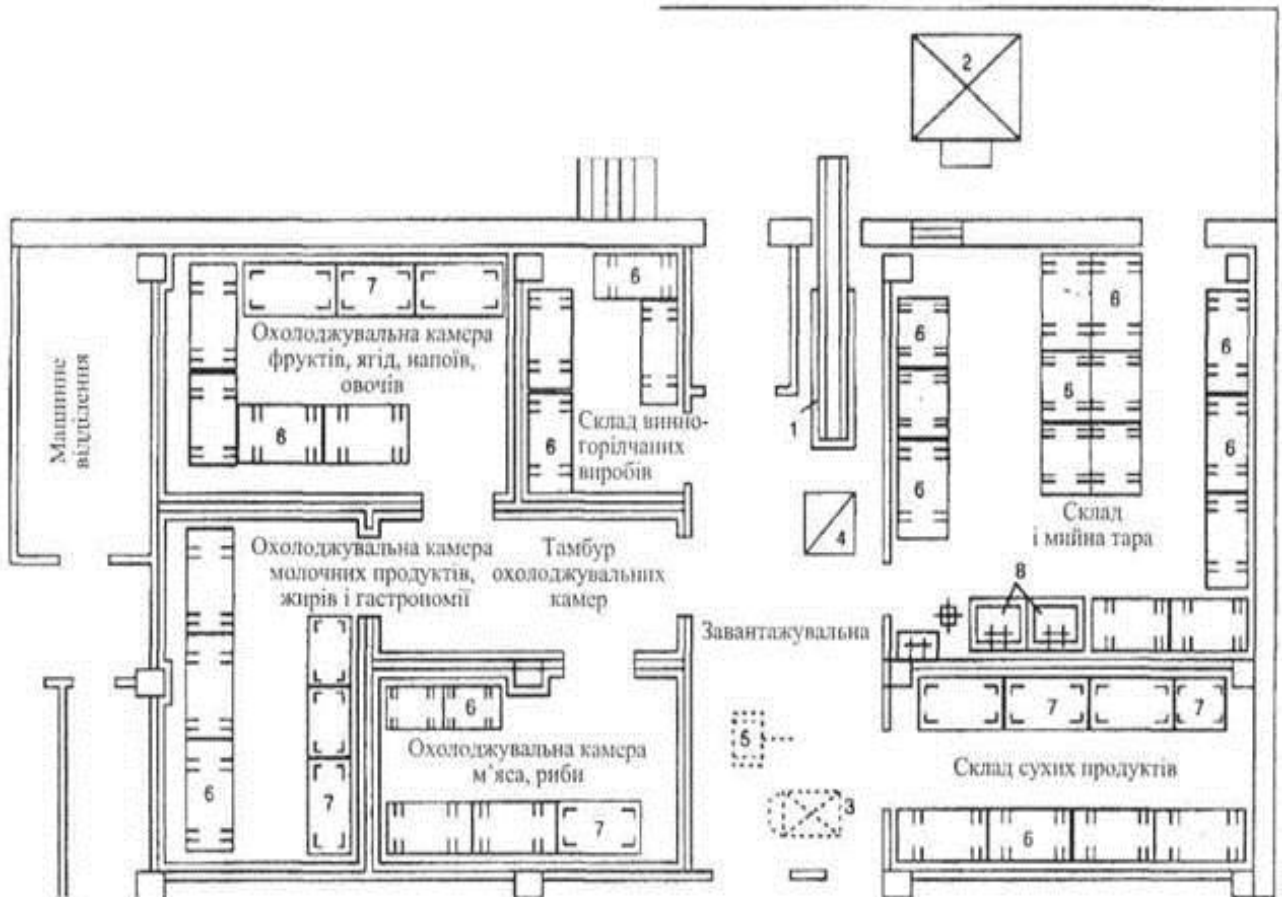
1. Захист прав споживачів: Соціально-правовий аспект / А.А. Мазаракі, О.М. Язвінська, Л.В. Ніколаєва та ін. За заг. ред. Л.В. Ніколаєва. - К., 2002. - 1. 312 с.
2. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г., Язвінська О.М., Чорний А.Ю. Управління якістю: Підр. - К.: МАУП, 2009.
3. Іваненко Л.М., Язвінська О.М. Реалізація прав споживачів на придбання товару належної якості // Право України. - 2003. - № 8. - С. 73-77.

4. Калита П. Загальнолюдські цінності, соціально спрямований бізнес і системне управління // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2008. - № 2. - С. 53-57
5. С. 53-57
6. Пиндер А., Киссинджер-Мэтрэй Д. Главный фокус: сектор услуг и стандарты находят общий язык // Стандарты и качество. - 2006. - № 4. - С. 49-51.
7. Салухіна Н. Г., Язвінська О .М., Башкатова О. І. Захист прав споживачів: Навч. посіб. - К., 2007. - 382 с.
8. Ситніченко В., Стояків Є., Кісельова Г. Сучасні системи менеджменту як інструмент виходу з кризи // Стандартизація, сертифікація, якість. - 2009. - № 3. - С. 57-61.
9. Солин А.Л. Как выполнить требования стандартов ИСО к обеспечению удовлетворенности потребителей // Стандарты и качество. - 2006. - № 4. - С. 80-83
- 10.Трейер В. Услуги - современный подход // Стандарты и качество. - 2006. - № 7. - С.84-86.
- 11.Язвінська О.М. Формування системи захисту прав споживачів в Україні // Юрид. вісн.України. - 2003. - № 49. - С. 10;№51. - С. 12.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

План складського, тарного і вагового господарств кафе «Confetti»

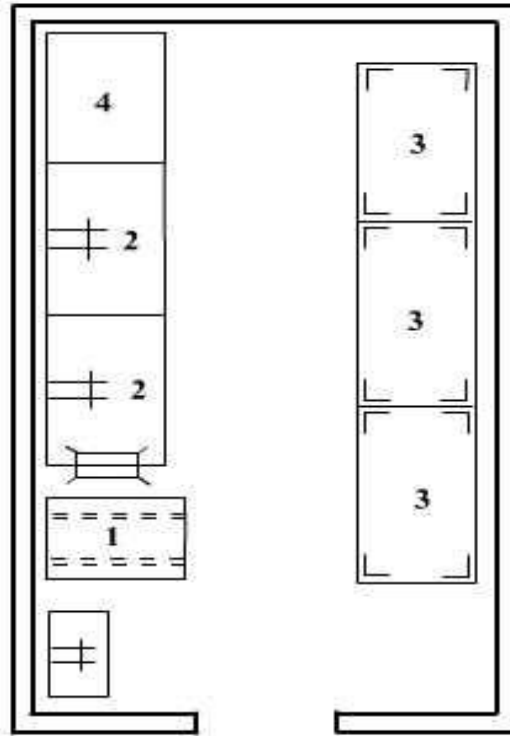


Планування приміщень для приймання і зберігання продуктів

1 - стрічковий транспортер; 2 - врізні ваги; 3 - вантажний візок; 4 - товарні ваги;

5 - колісний піддон; 6 - підтоварники; 7 - стелажі; 8 - мийна ванна

План мийної кухонного та столового посуду



- 1 – Підтоварник
- 2 – Мийні ванни
- 3 – Стелажі для чистого посуду
- 4 – Стіл виробничий



Тераса (60 місць)



Екстер'єр приміщення



Зал основний (120 місць)

