ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра: «Технология и организация питания,

гостиничного хозяйства и туризма»

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

По дисциплине: «Организация производства и обслуживания на предприятиях питания»

На тему: «Организация общественного питания для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями (на материалах ЗАО «Аленушка» г.Орла)»

Выполнил студент: Коновалова Т.В.

Группа: 41-ЭУ

Факультет пищевой биотехнологии и товароведения

Специальность 080502 «Экономика и управление на

предприятии туризма и гостиничного хозяйства»

Руководитель курсовой работы: Мясищева Н.В.

Оценка защиты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Орел 2007

**Содержание**

Введение

1 Теоретические аспекты специализированного оборудования для инвалидов на предприятиях общественного питания

1.1 Специализированное кафе

1.2 Специализированное оборудование для инвалидов

2 Общая характеристика ЗАО кафе «Аленушка»

3 Пути совершенствования кафе ЗАО «Аленушка»

3.1 Переоснащение кафе «Аленушка» специализируемым оборудованием для инвалидов

3.2 Усовершенствование обслуживания в кафе «Аленушка»

Заключение

Список использованных источников

Приложение А Интернет-кафе в Санкт-Петербурге

Приложение Б Стол для инвалида М -6000000

Приложение В Алюминиевый пандус

Приложение Г Поручни для перемещения инвалидов

Приложение Д Туалетная комната для инвалидов

Приложение Е Устройство дверей для кафе «Аленушка»

Приложение Ж Габариты коридоров

**Введение**

Одним из самых распространенных заведений общественного питания на сегодняшний день во всех странах мира является кафе. В России крупных и небольших кафе – огромное количество. Все дело в том, что кафе рассчитаны на самую разную публику, его могут посещать люди всех возрастов, любого социального положения и материального достатка.

Однако среди нас есть люди, которые в силу своих возможностей не могут посещать данные заведения из–за того, что кафе не имеют специализированного оборудования для обслуживания данного контингента посетителей.

Ведь на сегодняшний день в России проживает около 11 миллионов инвалидов. А в Орловской области более 87 тысяч человек с ограниченным возможностями здоровья, что составляет 10% от всего населения области, среди которых более 3 тысяч детей-инвалидов.

К счастью, сейчас в России как за рубежом существует большое количество благотворительных организаций, первоочередная задача которых – сделать жизнь инвалидов ярче, совершеннее и ближе ко всем тем возможностям, которые доступны сегодня практически любому. Приятно видеть, что во многом деятельность таких организаций направлена на возможность посещение людей с ограниченными возможностями различных предприятий общественного питания, в том числе и кафе, с помощью которого можно найти новых друзей или же весело провести свое время.

Именно поэтому, исходя из актуальности данной проблемы, курсовая работа направлена на то, что бы предложить исследуемому нами ЗАО кафе «Аленушка» приобрести необходимое оборудование для инвалидов и людей с ограниченными физическими возможностями.

Целью данной курсовой работы является теоретическое изучение специализированного оборудования для инвалидов и людей с ограниченными возможностями предназначенного для оснащения предприятий общественного питания, а также выявление целесообразности внедрения данного оборудования в исследуемое нами кафе. Для выполнения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

1. Изучение необходимого специализированного оборудования для инвалидов, при посещении кафе;

2. анализ исследуемого предприятия;

3. выявление преимуществ и недостатков, как в организации, так и в процессе обслуживания данного предприятия;

4. предложить пути совершенствования данного кафе.

Курсовая работа состоит из трех глав. Первая глава содержит теоретические аспекты и перечень необходимого специализированного оборудования для инвалидов при посещении кафе. Вторая глава дает представление о деятельности данного предприятия. В третьей главе выдвинуты рекомендации по совершенствованию организации обслуживания данного типа, предполагается приобрести кафе «Аленушка» специализированное оборудование для инвалидов. Фотографии необходимого для этого оборудования находятся в приложении.

**1. Теоретические аспекты специализированного оборудования для инвалидов на предприятиях общественного питания**

**1.1 Специализированное кафе**

На сегодняшний момент особое внимание уделяется развитию предприятий быстрого обслуживания. Сравнительно ограниченные производственные площади, несложное оборудование и инженерно-технические коммуникации снижают затраты на их сооружение и оснащение, а использование полуфабрикатов и продукции высокой степени готовности, узкая специализация работников на выполнение определенных операций существенно повышают производительность труда. Такие предприятия пользуются большой популярностью среди населения, так как сочетают в себе возможность наиболее полного удовлетворения спроса в определенной продукции с сокращением затрат времени на обслуживание.

Среди разных типов предприятий общественного питания наиболее проще специализировать кафе, закусочные, бары.

Кафе – предприятие общественного питания с широким ассортиментом горячих и (кофе, чай, какао) и холодных (соки, воды) напитков, кисломолочных продуктов, сладких блюд, мучных кондитерских изделий, холодных закусок и горячих блюд несложного приготовления (бульоны, сосиски, сардельки, блинчики, яичницы, омлеты), мороженного. [3]

Кафе чаще всего специализируется на изготовлении горячих и холодных напитков, мучных и кондитерских изделий, сладких блюд. В отдельных случаях они могут реализовывать горячие блюда несложного приготовления в ограниченном ассортименте.

В зависимости от ассортимента реализуемой продукции выделяют кафе следующей специализации:

- кондитерские (чайные, кофейные, шоколадные, бисквитные);

- мороженное;

- молочные (творожные);

- яичные;

- кулешные.

Кафе могут специализироваться на обслуживании определенного контингента потребителей:

- детские;

- молодежные;

- по интересам.

Детские кафе предназначены для обслуживания потребителей с детьми, а так же детей-экскурсантов или туристов. В них могут проводиться детские утренники, семейные и другие торжества.

Кафе молодежные обычно организуется на базе действующих общедоступных предприятий, столовых при производственных предприятиях, организациях, учреждениях, высших, средних и профессионально – технических учебных заведениях при наличии необходимых условий (удобная планировка, определенный интерьер зала).

В молодежных кафе организуются выступления музыкальных коллективов или отдельных исполнителей, и предусматривается площадка для танцев. В качестве дополнительных услуг могут предлагаться газеты, журналы и настольные игры. Обязательно выделяется помещение для отдыха артистов, хранения музыкальных инструментов.

Рекомендуемая вместимость залов в специализированных кафе зависит от вида предприятия. Например, кафе – мороженное рекомендуется проектировать на 25, 50 и 75 мест, а молодежные на 50, 75, 100 и 150 мест.

В кафе, как правило, применяется разнообразные формы обслуживания и расчета потребителей. Наряду с горячими и холодными напитками, с широким ассортиментом кондитерских изделий и к блюдам несложного приготовления допускается реализация вин и шампанского.

**1.2 Специализированное оборудование для инвалидов**

Иногда мы даже не задумываемся, с какими проблемами приходится сталкиваться людям, имеющим ту или иную группу инвалидности. Конечно, для здорового человека многие неудобства, преследующие больных, во многом абсолютно незнакомы и в повседневности незаметны. Эти люди очень часто не могут устроиться на хорошо оплачиваемую работу в виду своих ограниченных физических способностей. Также возникают проблемы и с отдыхом инвалидов особенно в простом посещении кафе, в котором нет никакого специализированного оборудования.

К счастью, сейчас в России как за рубежом существует большое количество благотворительных организаций, первоочередная задача которых – сделать жизнь инвалидов ярче, совершеннее и ближе ко всем тем возможностям, которые доступны сегодня практически любому. Приятно видеть, что во многом деятельность таких организаций направлена на возможность посещение людей с ограниченными возможностями различных предприятий общественного питания, в том числе и кафе, с помощью которого можно найти новых друзей или же весело провести свое время.

В России на данный момент открыто около 6 специализированных кафе для инвалидов и людей с ограниченными возможностями. И с каждым годом их число постепенно увеличивается.

Так в городе Санкт-Петербурге совсем недавно 22 октября 2007г. в праздничной обстановке было открыто первое Интернет-кафе для инвалидов. Такое кафе многим отличается от обычных компьютерных клубов. К примеру, здесь имеются специальные приспособления для людей с проблемами слуха и зрения. Такие продукты сейчас не очень дороги, ведь ими пользуются множество людей преклонного возраста. (Приложение А)

Для парализованных людей, не способных управлять мышью, в кафе предусмотрен ПК с манипулятором-точкой, который крепится на нос или очки. Также есть устройство, которое делает глаза больного виртуальной мышью. К примеру, чтобы кликнуть такой мышью, нужно просто мигнуть глазами.

По заявлению данной благотворительной акции, благодаря которой открылось данное кафе, деятельность в этой сфере как раз набирает обороты, поэтому со временем еще большее количество людей смогут поиграть в компьютерные игры, попутешествовать по просторам Сети или же просто пообщаться с новыми друзьями, невзирая на недуги.

а) Специализированные столы для инвалидов

Специально отведенные места для инвалидов и людей с ограниченными возможностями в кафе, которых должно быть не менее 5% от общего количества мест в зале, должны быть оснащены специальным оборудованием.

Одним из немаловажным оборудованием является специализированный стол, который предназначен для посетителей передвигающихся на кресле- коляске. Крышки таких столов-парт должны быть шириной не менее 0,48 м, высота стола 0,65 - 0,7 м.

Такие столы обычно изготавливают из стального каркаса и пластмассовой столешницы. Опора снабжается телескопическим устройством, позволяющим изменять высоту стола в пределах 60 см. Средняя масса стола - 9,5 кг. Нагрузка на столешницу распределяется (max) - 7,5 кг. Нагрузка в точке приложения силы - 20% max, не более. Ширина - 38 см. Длина - 76 см. Высота (min) - 65 см. Высота (max) - 120 см. (Приложение Б)

В торговом зале кафе ширина прохода для инвалидов между ограждением и раздаточными стойками - не менее 1,2 м. Высота столиков и стоек кафетерия должна быть не более 0,8 м.

Вешалка и зеркало - должны быть расположены на высоте между 0, 85 и 1,1 м, чтобы обеспечить комфортность для человека на коляске.

б) Пандус

Идеальным входом в здание для инвалидов, передвигающихся на коляске, — является вход на одном уровне с тротуаром. Но, как правило, для того чтобы вода не заливала помещения, перед входом устанавливают ступеньку высотой 0, 15-0, 2 м. В этом случае устанавливают плавные спуски с уклоном не более 5 %.

Пандус – это конструкция, соединяющая два уровня без использования ступеней. [15] Пандус необходим человеку, передвигающемуся в кресле коляске для самостоятельного преодоления небольших препятствий. Угол наклона пандуса при этом может достигать 15 градусов. При преодолении препятствий с посторонней помощью угол может быть увеличен до 25-35 гр. в зависимости от длины пандуса.

Пандусы имеют несколько вариантов исполнения:

**-** обыкновенный односекционный для преодоления небольших препятствий (самый компактный и легкий), длина от 1200 мм – до 3200 мм;

- раздвижной (телескопический**),** он в свою очередь подразделяется на: двухсекционный, трехсекционный, длина от 2,2 до 3,2 метра, универсальный, может выпускаться длиной до 5 метров (ограниченная возможность самостоятельного использования, так как имеют значительную массу);

- складной для преодоления порожков и мелких препятствий с перепадом высот.

Пандусы изготовлены из сплава алюминия и достаточно легки (от 5 кг), что делает возможным самостоятельное использование. Их покрывают различными настилами, различными водоотводящими и другими приспособлениями. Первый типовой проект пандуса был разработан институтом «Ульяновскгражданпроект», в нем впервые были учтены угол наклона, поворота и покрытия пандуса, чтобы инвалиду было удобно передвигаться. (Приложение В)

При длине пандуса более 6 м следует предусматривать промежуточные площадки длиной не менее 1700 мм. В начале и конце каждого пандуса также следует предусматривать горизонтальные площадки длиной 1700 мм и шириной, равной самому пандусу.

По внешним (не примыкающим к стене) боковым краям пандуса и горизонтальных площадок необходимы бортики высотой не менее 0, 05 м для предотвращения соскальзывания коляски. Покрытие пандуса не должно быть скользким. По обеим сторонам пандуса устанавливают поручни.

Поручниу перил пандуса следует, как правило, предусматривать двойными на высоте 0, 7 м и 0, 9 м. Рекомендуется, двойные поручни предпочтительней по следующим позициям инвалиды на коляске могут пользоваться как верхним, так и нижним поручнем. В современных моделях инвалидных колясок высота спинки уменьшена с 0, 9 м до 0, 8 м. Установка нижнего парного поручня предотвращает боковое падение такой инвалидной коляски.

Необходимо, чтобы длина поручней пандуса с каждой стороны была больше длины самого пандуса не менее чем на 0, 03 м, и эти участки обязательно должны быть горизонтальными. Поручни обычно круглого сечения с диаметром не менее 0, 03 м и не более 0, 05 м (рекомендуемый диаметр 0, 04 м). Расстояние между поручнем и стеной обычно не менее 0, 4-0, 5 м. (Приложение Г)

Поверхность поручней непрерывна по всей длине и строго параллельна поверхности самого пандуса. Поручни необходимо надежно закрепить, и они должны иметь большой запас прочности для предотвращения их деформации вследствие детских игр (катания и т.п.). Концы поручней либо скруглены, либо прочно прикреплены к поверхности, стене или стойкам, а при парном расположении — еще и соединены между собой.

Входная дверь должна, как правило, открываться в сторону, противоположную от пандуса. Ширина двери должна быть не менее 0, 9 м, а высота как минимум 2, 1 м.

Предназначенные для инвалидов входы в здание следует защищать от атмосферных осадков навесами, козырьками и предусматривать перед входом площадку, достаточную для маневрирования на кресле-коляске, размером не менее 1000х2500 мм, с дренажем, а в зависимости от местных климатических условий — с подогревом.

Если входные двери установлены одна за другой, то минимальная ширина входного тамбура при дверях, открывающихся в одну и ту же сторону, должна быть не менее 1500 мм, глубина также не менее 1500 мм. Свободные площадки перед дверьми и после них также должны быть не менее 1500 мм.

в) Туалетная комната для инвалидов

Новая модель туалетной комнаты для инвалидов предполагает следующие необходимые приспособления:

- обязательный въезд для инвалидной коляски (пандус)

- безопасные поручни

- специальная дверь, отодвигающиеся по направляющей в сторону

- дополнительное оборудование внутри кабины

- увеличение размеров кабины, позволяющие перемещаться внутри кабины без ограничений. (Приложение Д)

Туалет должен быть хорошо освещен, обогреваем, кабины должны иметь эффективную систему вентиляции, раковину с рукомойником и теплой водой, мыло, полотенца, зеркало, звуковой музыкальный фон (радио). Инвалидный модуль не должен требовать подключения к коммуникациям, он выполняется из экологически безопасных материалов. Работая на действии биологически активной жидкости, которая расщепляет отходы, уничтожает микробы и устраняет запахи. Примерная стоимость такого оборудования составляет около 300 тыс. рублей.

Покрытие пола должно быть не скользким, нельзя использовать кафельную или глазурованную плитку. Пол лучше сделать рифлёным, прорезиненным или шероховатым. Так можно избежать падения и последующих ушибов и травм.

г) Двери и окна

Входные двери должны иметь ширину в свету не менее 900 мм. Применение дверей на качающихся петлях и дверей-вертушек на путях передвижения инвалидов запрещается. Устройство остекленных проемов в наружных и внутренних дверях так же не рекомендуется. Нижняя часть дверного полотна на высоту 300 мм должна защищаться противоударной полосой.

Входы в здание для инвалидов не должны иметь порогов, а при необходимости их устройства высота не должна превышать 25 мм. Пороги по цвету должны сильно контрастировать с полом.

Дверные ручки на полотне дверей должны располагаться на высоте 800—900 мм от уровня пола. Дверные ручки, скобы и другие приспособления должны иметь форму, удобную для легкого открывания одной рукой. Рекомендуется применение П-образных ручек.

Чтобы обеспечить идентификацию дверей для людей с ослабленным зрением, дверь и дверная рама должны окрашиваться в контрастный цвет относительно стены. Щели между дверным полотном и коробкой со стороны петель должны быть закрыты эластичным материалом. Для слабовидящих людей дверные полотна могут быть покрашены двумя контрастными цветами с указанием направления открывания двери.

Будет лучше, если окна будут иметь верхнее расположение открывающихся фрамуг и форточек. Окна должны открываться вовнутрь. Высота подоконников должна быть не более 600 мм.

**2. Общая характеристика ЗАО кафе «Аленушка»**

Исследуемое нами кафе «Аленушка» является предприятием общественного питания, которое предоставляет различные виды услуг и предлагает ограниченный ассортимент кулинарной продукции.

Данное кафе реализует горячие и холодные напитки, хлебобулочные и мучные кондитерские изделия, блюда и кулинарные изделия несложного приготовления в ограниченном ассортименте, а также реализуются кисломолочные продукты и некоторые покупные товары.

Место расположения кафе «Аленушка» находится в центре города, по адресу улица Ленина д.16/20, в 5 этажном здании стоящим недалеко от площади Победа. Контактный телефон (4862) 76-01-60. Данное кафе работает с 10 часов утра, до 22 часа вечера, что создает наибольшие удобства для населения и гостей г.Орла.

Архитектурно-художественное решение зала кафе отвечает современным эстетическим требованиям (освещение, цветовое решение, отделка стен, полов, потолков). В зале создана уютная обстановка для отдыха посетителей.

Кафе «Аленушка» в своем распоряжении имеет два этажа. На первом этаже располагается:

- гардероб, который располагается непосредственно при входе. Он оборудован специальными металлическими вешалками, количество которых соответствует числу мест в торговом зале с 10%-ным резервом. Одежду посетители вешают сами.

- туалетные комнаты оборудованы электрополотенцами, зеркалами, горячей и холодной водой, туалетным мылом, бумагой.

- торговый зал, который спроектирован так, что его планировочное решение предусматривает двухэтажное размещение торговых залов: на антресолях – зал, на нижнем этаже – зал и детская площадка.

- детская площадка, в ней располагается большой экран с постоянной прокруткой мультфильмов, большие детские игрушки, различные горки, качели, домики.

На втором этаже как уже упоминалось небольшой торговый зал и барная стойка с 3-мя барными стульями. Барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов безалкогольными и алкогольными напитками.

Кафе «Аленушка» предлагает различный ассортимент предоставляемых услуг. В данный перечень входит:

- заказ столиков, для разнообразных торжеств

- организация и проведение различных праздников

- обслуживание детских торжеств

- посещение игровой комнаты с ребенком 1ч – 50 руб.

- предоставление клоуна на детские торжества 1ч – 80 руб.

- игровые автоматы 1 раз 10 руб.

- пребывание ребенка без родителей 1ч - 100 руб.

- резервирование место на балконе 200 руб.

Помещение кафе «Аленушка» имеет два входа: главный, на котором имеется небольшая, но красочная вывеска и вход, который предназначен для загрузки товара, ни как не связанный с торговым центром.

В кафе имеются следующие производственные цеха: горячий, холодный и моечная кухонной посуды. Есть складские помещения, расположенные в подвале, экспедиция, раздаточная линия. Продукты завозятся раз в три дня. Кафе в основном работает на полуфабрикатах, обслуживая клиентов с помощью официантов и барменов.

Общая площадь помещения - 290 кв.м. сюда включены следующие помещения: торговый зал -100 кв.м**.** на 100 посадочных места, детскаяплощадка -80 кв.м.,кухня - 30 кв.м., моечная кухонной посуды – 14 кв.м., туалет для посетителей -13 кв.м., туалет для персонала -10 кв.м., подсобное помещение -20 кв.м., гардероб для посетителей – 12 кв.м., барная стойка -11 кв.м. Планировка помещения предусматривает поточность технологического процесса, исключая встречные потоки сырья и готовой продукции, а так же встречного движения посетителей и персонала, технологическое оборудования размещено с учетом свободного доступа к нему.

Вся продукция поступает с документами, подтверждающими качество и безопасность. При хранении продуктов в кафе соблюдается правила товарного соседства, сроки годности и условия хранения. Продукция храниться на стеложах, сырье и готовая продукция храниться раздельно, в холодильном оборудовании, температура хранения от +6С до – 18С.

Все технологическое оборудование, инвентарь, посуда, тара изготовлены из материалов, которые разрешены для контакта с пищевыми продуктами. Разделочный инвентарь промаркирован. В горячем цеху установлен низкотемпературный ларь, холодильный шкаф ШХ, микроволновая печь -11, электроплита четырех конфорочная, разделочные столы -11, две моечные ванны, стеллаж для хранения чистой посуды – моечной для кухонной посуды – две моечные ванны, стол для грязной посуды, пристенный стеллаж, для хранения чистой посуды. За барной стойкой установлены две единицы среднетемпературных шкафа. Холодильное оборудование снабжено термометрами, обеспечивая надлежащий температурный режим хранения.

Система освещения в кафе естественная и искусственная, искусственная система комбинированная представлена лампами накаливания, люминесцентными лампам. Лампы заключены в специальный закрытый плафон. Система вентиляции общеобменная, приточно-вытяжная, с механическим побуждением, приток воздуха осуществляется через оконные проемы. Над электроплитой установлен вытяжной зонт.

Согласно экспертному заключению № 306 г.Орла санитарно-гигиеническое состояние кафе «Аленушка» удовлетворительное. Для соблюдения личной гигиены персоналом имеются гардеробная и санузел. Работники обеспечены санитарной одеждой по два комплекта, для раздельного хранения личной и сан одежды установлен шкаф. Для мытья рук в предтуалетной комнате и на кухне установлены раковины с подводкой холодной и горячей воды, мыло, электрополотенце.

Для организации сбора, временного хранения бытовых отходов существует оборудованная контейнерная площадка на расстоянии 25 м. от здания, данная площадка ограждена и забетонирована, в ней находиться 4 контейнера.

Так как инвалидность - это одна из важнейших социальных проблем. Поэтому для их поддержания в области работает специальная целевая программа "Социальная поддержка инвалидов в Орловской области на 2006-2010 годы". Ее целью является: создание условий для наиболее полного удовлетворения потребностей инвалидов области в реабилитации и социальной интеграции наряду с другими гражданами, повышение качества их жизни, устранение препятствий для самореализации, создавая для них без барьерную среду.

Традиционно с 1 по 10 декабря в Орловской области проводится Всероссийская декада инвалидов, приуроченная к Международному дню инвалидов.

Именно поэтому, исходя из актуальности данной проблемы в кафе «Аленушка» каждый год 6-7 декабря 2007 года для детей-инвалидов организовывается, управлением социальной защиты населения праздничное мероприятие, которое предполагает проведение игровой и развлекательной программы, вручение призов и сувениров каждому ребенку. Однако данное кафе не имеет соответствующего специализированного оборудования.

При входе вместо пандуса, расположен порог, высота которого более 25 мм, что существенно затрудняет въезд человека на кресле-коляске. Непосредственно в торговом зале отсутствуют специализированные столы для инвалидов, хотя известно, что специально отведенных мест для инвалидов и людей с ограниченными возможностями в кафе должно быть не менее 5% от общего количества мест в зале, которые должны быть оснащены специальным оборудованием.

В Орле еще нет таких специализируемых предприятий общественного питания, которые могли бы принять людей с ограниченными физическими возможностями. Особенно трудно приходится тем, кто передвигается на кресле-коляске, потому как данные предприятия, включая и наше, не имеют соответствующего оснащения для принятия таких клиентов.

**3. Пути совершенствования ЗАО кафе «Аленушка»**

**3.1 Переоснащение кафе «Аленушка» специализируемым оборудованием для инвалидов**

На сегодняшний день в России проживает около 11 миллионов инвалидов. А в Орловской области более 87 тысяч человек с ограниченными возможностями здоровья, что составляет 10% от всего населения области, среди которых более 3 тысяч детей-инвалидов.

К счастью, сейчас в России как за рубежом существует большое количество благотворительных организаций, первоочередная задача которых – сделать жизнь инвалидов ярче, совершеннее и ближе ко всем тем возможностям, которые доступны сегодня практически любому. Приятно видеть, что во многом деятельность таких организаций направлена на возможность посещение людей с ограниченными возможностями различных предприятий общественного питания, в том числе и кафе, с помощью которого можно найти новых друзей или же весело провести свое время.

Так, исходя, из актуальности данной проблемы нами было предложено переоснастить кафе «Аленушка» специализированным оборудованием для инвалидов. Но это не означает, что данное кафе смогут посещать только люди с ограниченными возможностями, оно так же будет доступно и простым жителям города Орла.

Для осуществления данного мероприятия первоначально необходимо переоборудовать не только само помещение, но и сделать доступным въезд для людей колясочников.

Для этого потребуется следующие:

1. Возможность свободного въезда для людей колясочников.

Идеальным входом в здание для инвалидов, передвигающихся на коляске, — является вход на одном уровне с тротуаром. Но, для того чтобы вода не заливала помещения, перед входом установили ступеньку высотой 0, 15-0, 2 м. В этом случае кафе придется установить плавный спуск с уклоном не более 5 %. Покрытие такого спуска не должно быть скользким. А по обеим сторонам пандуса необходимо установить поручни. Лучше всего установить двойными поручни на высоте 0, 7 м и 0, 9 м, потому как инвалиды на коляске смогут воспользоваться как верхним, так и нижним поручнем.

Горизонтальная площадка перед входной дверью в зоне пандуса должна быть не менее 1500 мм для возможного разворота кресла-коляски.

Дверные ручки на входной двери следует расположить на высоте 800—900 мм от уровня пола. Дверные ручки, скобы и другие приспособления должны иметь форму, удобную для легкого открывания одной рукой. Рекомендуется применение П-образных ручек. Для того чтобы обеспечить идентификацию дверей для людей с ослабленным зрением, дверь и дверную раму можно окрасить в контрастный цвет относительно стены. Щели между дверным полотном и коробкой со стороны петель должны быть закрыты эластичным материалом. (Приложение Е)

1. Доступность гардероба.

В данном случаи часть гардероба необходимо разделить на два участка, с одной стороны для людей самостоятельно передвигающихся, а с другой стороны для людей – колясочников, где вешалки и зеркала располагаются на высоте между 0, 85 и 1,1 м, для большей комфортности. Данное вспомогательное помещение необходимо переоборудовать с учетом требований СНиП 35-01 и СП 35-101.

При этом следует учесть, минимальную ширину коридора, которая позволила бы идущему человеку встретиться и разойтись с человеком на кресле-коляске, составляет 1500 мм, для разъезда двух колясок — 1800 мм. (Приложение Ж)

3. Переоборудование туалетной комнаты.

Для переоборудования туалетной комнаты в кафе необходимо будет: установить специальную дверь, отодвигающуюся по направляющей в сторону, дополнительное оборудование внутри кабины, придется увеличить размеры кабины, которые позволят перемещаться внутри кабины без ограничений.

Туалет должен быть хорошо освещен, обогреваем, кабины должны иметь эффективную систему вентиляции, раковину с рукомойником и теплой водой, мыло, полотенца, зеркало. В целом переоборудование только одной такой туалетной комнаты кафе «Аленушке» обойдется примерно в 100 тыс. руб.

4. Переоборудование торгового зала, расположенного на первом этаже.

В данном зале предполагается заменить 50% столов на специализированные столы для инвалидов, который предназначен для посетителей передвигающихся на кресле- коляске.

Данные столы имеют конструкцию, позволяющую свободно подъезжать инвалиду на кресле-коляске; при этом следует учесть, что расстояние между ножками стола должно быть не менее 900 мм, а декоративные панели, полки для сумок не должны препятствовать частичному въезду кресла-коляски под стол. Крышки таких столов-парт должны быть шириной не менее 0,48 м, высота стола 0,65 - 0,7 м. Расстановка мебели и оборудования в кафе должна беспрепятственное обеспечивать движение инвалидов. Покрытие пола торгового зала, должно быть прочным, твердым, нескользким и без перепадов.

Остальные столы предполагается оставить прежними, за исключением стульев, которых необходимо заменить на стулья с ручками, которые позволят людям легче вставать и садиться, опираясь на ручки.

Столики для инвалидов следует размещать недалеко от входной двери. Это делается для гостей, которые имеют трудности с передвижением, потому как им тяжело добираться до дальнего столика в торговом зале. К тому же это привлечет к ним излишнее внимание посетителей, что зачастую не очень приятно. Места за столиком у входа, считаются не привлекательными для обычных посетителей, однако идеально подходят для инвалидов.

Второй этаж торгового зала, с барной стойкой решено оставить прежним, для обычных посетителей, во многом из ходя из того, что больным людям будет тяжело подыматься и спускаться по довольно таки крутой лестнице.

**3.2 Усовершенствование обслуживания в кафе «Аленушка»**

В лучших кафе всегда обеспечивают одинаково хорошее обслуживание для всех гостей. Инвалиды, приходящие в **кафе**, такие же клиенты. В их жизни и без нас хватает дополнительных сложностей, преодоление которых делает инвалидов одними из самых стойких людей на планете. Все, чего им хочется, - это такого же отношения и возможностей для жизни, как и у здоровых людей.

Так как посещение **ресторана, кафе** входит в число удовольствий от жизни, то надо сделать так, чтобы люди с ограниченными возможностями могли в полной мере испытать его.

Если предложить им такое обслуживание, о каком они мечтают, эти люди могут стать чрезвычайно преданными и восторженными клиентами данного кафе. Да и другие посетители обязательно обратят внимание на то, с каким состраданием и сочувствием официанты относятся к инвалидам, и будут думать о них с большим уважением.

Для решения данной задачи мы предлагаем следующие пути совершенствования:

- Меню для слепых и слабовидящих.

Для такого контингента посетителей кафе «Аленушке» необходимо приобрести 1 – 2 меню, написанное шрифтом Брайля, для слепых. Однако бытует мнение, что только около 10 процентов слепых могут читать данный шрифт. В связи с этим нами предлагается еще один неординарный способ – меню на аудиопленке. Исследуемое нами кафе производит запись своего меню на диктофон и предлагают его слепым. Так клиенты могут прослушивать содержание меню и получать интересующую их информацию о составе блюд.

Официант не должен считайте неловким спросить у слепых клиентов, нужно ли разъяснить им, где и как расположена еда. Ведь даже такой маленький знак внимания будет высоко оценен слепым клиентом, который пришел в данное кафе один. Если гость соглашается с предложением, то официант должен описать, как еда расположена на тарелке, призвав на помощь часовой циферблат: «Цыпленок на 6.00, картофель на 10.00 и т.д.»

Официанту необходимо спрашивать: «Нужно ли порезать мясо для вас?». Это будет один из вежливых способ помочь слепому клиенту, когда он заказывает такое блюдо, как, скажем натуральный бифштекс. При задаче такого вопроса вовсе не подразумевается, что слепые не способны обслужить себя сами. Просто им предоставляется возможность принять данное предложение или отказаться от него.

- Наем сотрудника, владеющий языком жестов.

Наличие сотрудника, умеющего говорить на языке жестов в кафе «Аленушка» намного облегчит общение с клиентами, умеющие дефекты слуха.

Однако если нет такой возможности, то можно в кафе разместить специальный TTD/TTY телефон. Данный аппарат представляет собой специальную телетайпную машину, которая позволяет общаться людям с дефектом слуха.

Самым простым способом общения с такими людьми является: блокнот и карандаш. Если официанту трудно общаться с глухими гостями, то можно просто вести диалог в письменном виде.

- Блюда на вынос.

Многие люди - инвалиды не готовят, но при этом предпочитают есть дома, поэтому они оценят предоставленную им возможность уносить еду из кафе с собой. Предполагается, что чем обширнее в кафе будет выбор таких блюд, тем больше для таких людей будет поводов наведываться в данное место. Для поддержания и приобретения новой клиентуры, кафе «Аленушке» можно так же задуматься и о создании своей службы доставки.

- Быстрое решение конфликтных ситуаций.

При обслуживания людейс ограниченными возможностями официанту запрещается обсуждать жалобу своего клиента. Единственно правильный метод, который сработает безотказно - это извиниться за случившееся и немедленно уладить проблему. Не разрешается спрашивать у клиентов, что он мог бы для них сделать. Это ставит их в затруднительное положение. Когда официант понял суть и источник проблемы, то он должен предложить благородное решение, которое устроит этого клиента. Надо помнить, что официант при этом не только решаете проблему, но и сохраняете постоянного клиента.

К сожалению, наше общество зачастую игнорирует людей с ограниченными возможностями. Что дает кафе «Аленушка» возможность предоставить им недостающее признание и уважение. Несмотря на то, что у таких людей есть свои особые нужды, они хотят получить от обеда такое же удовольствие, как и любой другой посетитель. Если обслуживающий персонал будете почтительно и с уважением относиться к таким клиентам, то они станут самыми преданными друзьями данного кафе. Нам кажется, что это тот случай, когда вклад невелик, а проценты с него огромны.

**Заключение**

В данной курсовой работе нами было рассмотрено кафе «Аленушка», где в ходе рекомендаций по усовершенствованию нами было предложено переоснастить часть кафе специализированным оборудованием для инвалидов и людей с ограниченными возможностями. Благодаря чему, будет происходить уничтожение предвзятого отношения к инвалидам, в частности, к передвигающимся на инвалидных креслах. Продвигаясь тем самым еще на один шаг к интеграции инвалидов в жизнь общества.

В соответствии с поставленными целями курсовой работы нами были выполнены следующие задачи:

- рассмотрели необходимое специализированное оборудование для инвалидов, при посещении кафе;

- проанализировали деятельность кафе «Аленушка»;

- выявили все превосходства и недостатки, как в организации, так и в процессе обслуживания данного предприятия;

- предложили несколько путей совершенствования.

Вывод: в рассмотренных нами путях совершенствования было предложено приобрести и переоснастить часть кафе «Аленушка» специализированным оборудованием для инвалидов и людей с ограниченными физическими возможностями. Для этого пришлось переоборудовать главный вход в кафе, туалетную комнату, первый этаж торгового зала. Так же были даны рекомендации по усовершенствованию обслуживания людей с ограниченными возможностями, в том числе слепых и умеющие дефекты слуха.

К счастью, сейчас в России как за рубежом существует большое количество благотворительных организаций, первоочередная задача которых – сделать жизнь инвалидов ярче, совершеннее и ближе ко всем тем возможностям, которые доступны сегодня практически любому. Приятно видеть, что во многом деятельность таких организаций направлена на возможность посещение людей с ограниченными возможностями различных предприятий общественного питания в том числе и кафе, с помощью которого можно найти новых друзей или же весело провести свое время.

На сегодняшний день открыто около 6 специализированных кафе для инвалидов и людей с ограниченными возможностями, и радостно слышать, что их число постоянно увеличивается. Ведь сегодня в России проживает около 11 миллионов инвалидов. А в Орловской области более 87 тысяч человек с ограниченным возможностями здоровья, что составляет 10% от всего населения области, среди которых более 3 тысяч детей-инвалидов.

**Список использованных источников**

1. Артемова Е.Н. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: Методические указания / Е. Н. Артемова, С. Ю. Козлова. – Орёл: ОрёлГТУ, 2005. – 39 с.
2. Артемова Е. Н. Оформление текстовых документов [Текст]: Учеб. пособие / Е. Н. Артемова, Н. Н. Панюшкина. – Орел: ОрелГТУ, 2006. – 55 с.
3. Бородина В.В. Ресторанно-гостинечный бизнес [Текст]: учеб. пособие / В.В.Бородина. – М.: Юнити, 1999. – 267 с.
4. Кристофер Э. Ресторанный бизнес: как открыть и успешно управлять рестораном [Текст]: Пер. с англ. Фоминой Н. Н./Э.Кристофер – М.: Рос. консульт, 1999. – 310 с.
5. Радченко А.А. Обслуживание на ПОП [Текст]: учеб. пособие/ А.А.Радченко.- СПб.: Питер, 2002. – 463 с.
6. Уокер Д. Введение в гостеприимство [Текст]: Пер. с англ. Малаховой К. Н./ Д.Уокер. – М.: Юнити, 1999. – 267 с.
7. Усов В. В.Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Текст]: учебник для начального профессионального образования: Учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Усов. – Изд. 4-е, стер. – М.: Академия, 2006. – 416 с.
8. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общепит, тур. бизнес [Текст]: учеб. пособие / В.А.Чернов.- М.:БЕК, 2001. – 257с.
9. Алоян А. Дом на Ленинской трещит по швам/ А.Алоян //Просторы России.-2005.-6 июля.-с.4.
10. Мар Е. В списках не значатся/ Е. Мар// Поколение.- 2003.- 9 дек.-с.2.
11. Почиталина И. Лимитом лечат инвалидов/ И.Почиталина//Орловская правда.-2007.-16 мая.-с.7.
12. Чижикова Г. Праздник на заказ/ Г.Чижикова// Орловский вестник.-2004.-2 сент.-с.2.
13. Маркетинг ресторана. Электронная книга [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www. Ami-tass.ru/ print/ 18440/html
14. Кафе с максимум удобств для инвалидов открылось в Улан-Удэ [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – Режим доступа: http:/www.mages.yandex.ru/yandsearch?
15. Здания и помещения с местами труда для инвалидов [Электронный ресурс]– Электрон. дан. – Режим доступа: http:/www.skonline.ru/doc/7523.html
16. Появится ли в Либерце кафе для инвалидов [Электронный ресурс] /– Электрон. дан. – Режим доступа: http://helix.radio.c2:8080/ramgen/rm/ru/03/09/ru03919-11-high/rm?

**Приложение А**



Рисунок 1 – Интернет-кафе в Санкт-Петербурге

**Приложение Б**

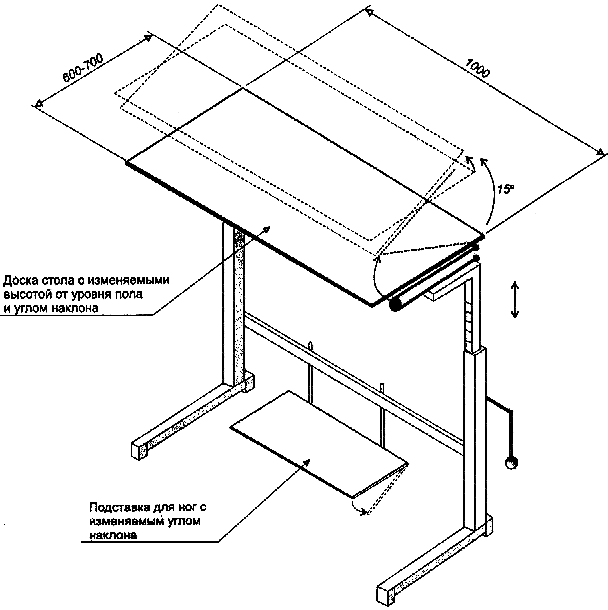


Рисунок 1-стол для инвалида М-6000000

**Приложение В**



Рисунок 2- Алюминиевый пандус

**Приложение Г**



Рисунок 3- поручни для перемещения инвалидов

**Приложение Д**



Рисунок 4- туалетная комната для инвалидов

**Приложение Е**

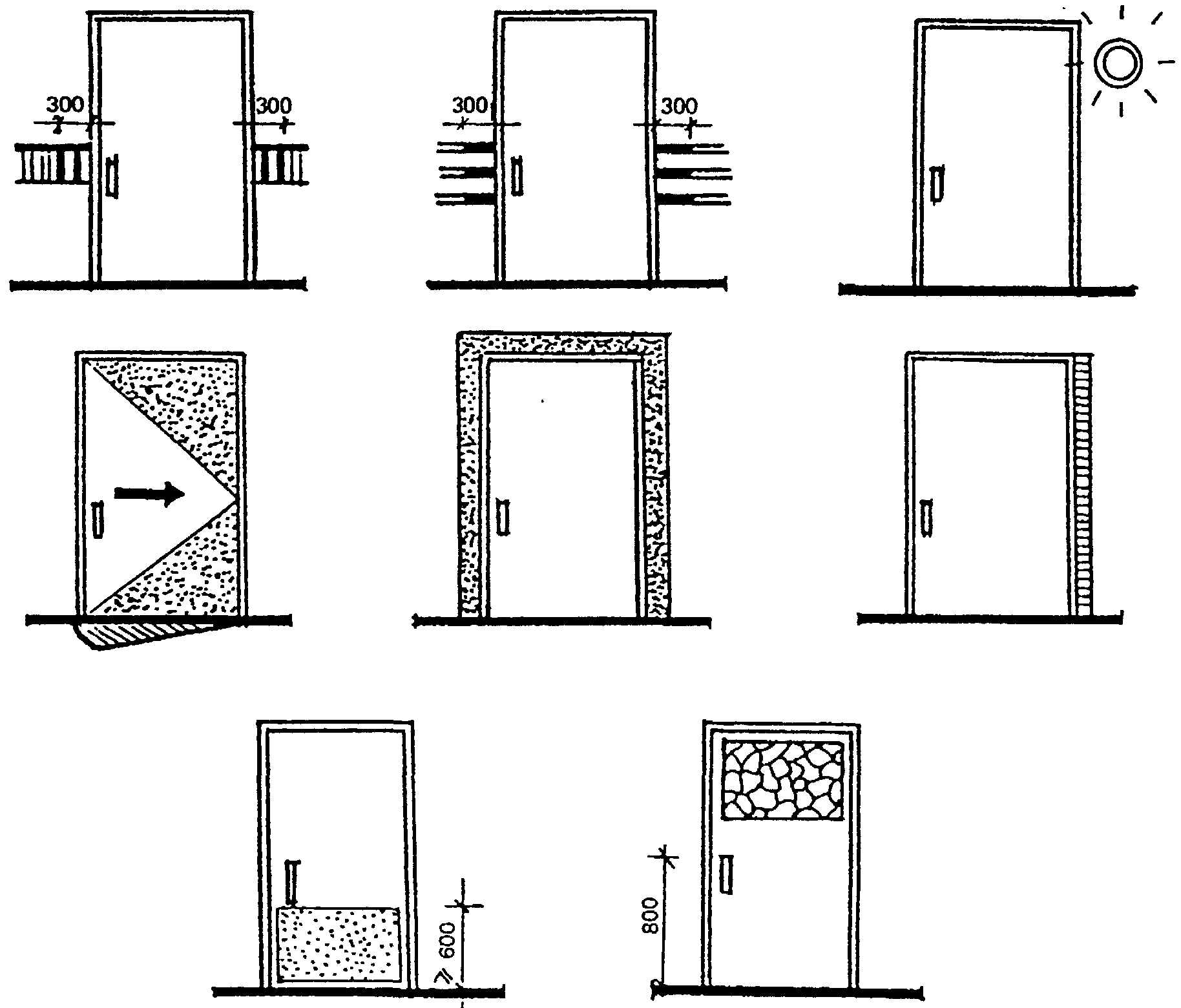


Рисунок 5 – Устройство дверей для кафе «Аленушка»

**Приложение Ж**

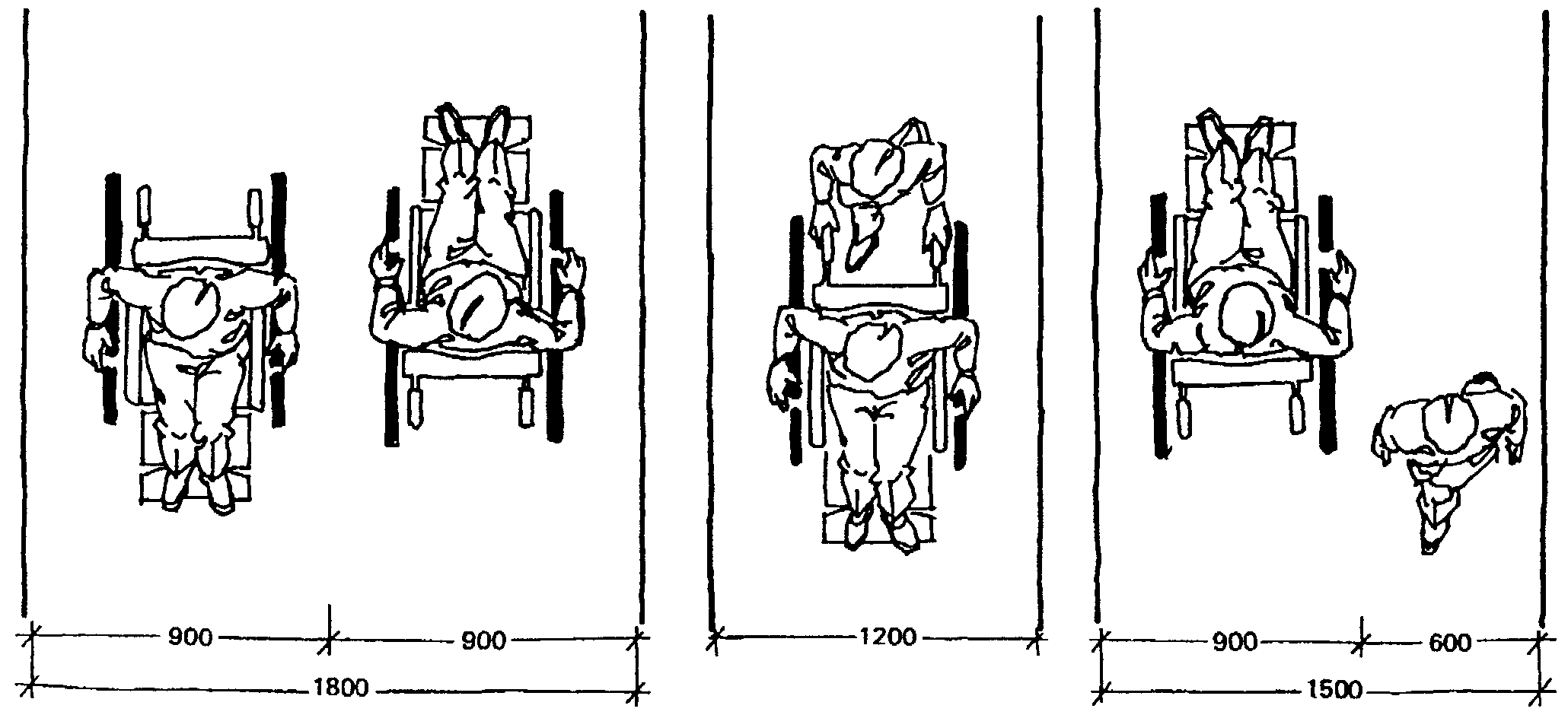


Рисунок 6 – Габариты коридоров