**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему: «Разработка проекта мероприятий по внедрению автоматизированных систем управления бизнесом в ресторан «Эль Ранчо»

**Введение**

Экономические перемены в России обусловлены возрождением отечественного ресторанного бизнеса, черпающего свои истоки в богатом культурном историческом наследии ресторанного дела дореволюционной России.

Налицо положительные изменения, расширилось число ресторанов и других предприятий общественного питания. В лучшую сторону изменился их внешний облик. Совершенно иными стали торговые залы для обслуживания гостей. На смену прежним столовым и кафе, особенно в крупных городах, пришли элитарные рестораны в которых важную роль в развитии являются автоматизированные системы управления которые позволяют улучшить и обеспечить работу предприятия. Рыночные отношения настоятельно требовали создания различных ресторанов, способных занять соответствующие ценовые ниши и отвечающие неудовлетворительному платежеспособному спросу населения. Его величество потребитель стал центральной фигурой, вокруг которой начал разворачиваться ресторанный бизнес.

Жизнь убедительно доказала, что «делать деньги» на благодатной ниве ресторанного бизнеса могут только люди с творческой жилкой и широким кругозором, хорошо разбирающиеся в рыночной экономике, знающие ресторанно-торговую практику и не боящиеся принимать ответственные решения.

Сегодня успех ресторатора зависит не только от наличия хорошего менеджмента, современной кухни, наличия концепции ресторана, бара, безукоризненного сервиса, интересного интерьера и разумных цен, но и успех ресторана во многом зависит от автоматизированных систем управления, т. к. такая система позволяет усовершенствовать работу предприятия во всех аспектах его деятельности. В будущем перспективное развитие получат маленькие недорогие рестораны и бары средней ценовой группы, но с хорошей автоматизированных систем управления.

Ресторанный бизнес всегда считался очень прибыльным и одновременно закрытым для людей со стороны. Создать и «раскрутить» новое заведение, не зная специфики этого деликатного дела, очень трудно, так как технология открытия ресторана с «нуля» скрывает много «подводных камней». Тем более интересен опыт людей, не побоявшихся вложить деньги в неизвестный для себя бизнес.

В данной работе рассматривается ресторан «Эль Ранчо» - это предприятие по организации питания и отдыха гостей. В данном ресторане очень плохо развита автоматизация работы отдельных подразделений.

Целью работы является разработка мероприятий по внедрению автоматизированных систем управления бизнесом в ресторан «Эль Ранчо» г. Волгограда.

Задачами дипломной работы являются:

* анализ потребительского рынка ресторанных услуг;
* анализ конкурентной среды;
* анализ автоматизированных систем управления;
* анализ финансово-экономической деятельности предприятия.
* разработка проекта мероприятий по внедрению автоматизированных систем управления;

Структура данной работы состоит из введения, аналитического раздела, проектно – организационного раздела, экономического раздела, заключения, списка литературы, приложения.

**1. Аналитический раздел**

**1.1 Характеристика предприятия**

Ресторан «Эль Ранчо» I класса находится на одной из центральных улиц города Волгограда в Тракторозаводском районе по адресу проспект Ленина 213. Предприятие предлагает широкий ассортимент блюд, включая фирменные. Характеризуется высоким уровнем обслуживания и организацией отдыха. Предприятие имеет один торговый зал на 64 посадочных мест.

В ресторане обслуживание осуществляется официантами, барменами, имеющими специальное образование и прошедшими профессиональную подготовку. Обслуживающий персонал имеет фирменную одежду. Во время своей работы официанты используют индивидуальный и бригадный методы обслуживания. Методы обслуживания – английский и европейский. Интерьер, дизайн выдержанны в стиле Кантри. – деревенский стиль.

Его отличает грубоватая добротность натуральных материалов: глины, дерева, изделий из лозы.

Внутренняя отделка стен твердыми породами дерева (дубом, буком), деревянные или плетеные столы, стулья, простая керамика, натуральные ткани (лен, ситец), перегородки отражают идею создания предприятий общественного питания в народных традициях. Особый колорит присущ как американскому, так и русскому, английскому, скандинавскому, швейцарскому стилям кантри.

Музыка является важной составляющей атмосферы ресторана. Организация музыкальных программ отражает концепцию ресторана.

Ресторан работает на полуфабрикатах высокой степени готовности и частично на сырье.

Поставками товаров занимаются менеджеры по снабжению. Организован централизованный завоз со складов Москвы, Волгограда, сельскохозяйственных рынков.

Меню ресторана имеет эмблему предприятия и отпечатано машинописным способом на русском, английском и мексиканском языках. Ассортимент продукции состоит из оригинальных блюд, а также широкого выбора фруктов, алкогольной продукции, фруктовых и минеральных вод. В ресторане все горячие блюда готовятся на виду у гостей.

Для создания оптимального микроклимата в торговом зале ресторана имеется система кондиционирования воздуха.

В ресторане имеются два вида стоек:

* Барная стойка, за которыми бармены отпускают только напитки, а посетители могут удобно расположиться со стаканом какого-либо смешанного напитка. Эти стойки отделывают дорогими материалами, обязательно оснащают отбойниками (подставками) для ног, барными стульями;
* Стойка гриль - эта стойка содержат всё необходимое для организации технологического процесса приготовления кулинарной продукции на гриле.

Барная стойка – это мебельная конструкция, включающая необходимое технологическое, торговое и холодильное оборудование, предназначенное для приготовления, демонстрации, хранения и отпуска продукции бара. Конструкция барной стойки обеспечивает удобство работы бармена и комфорт посетителей бара.

Ресторан имеет кроме обычной вывески, вывеску световую с элементами оформления.

Услуги, предоставляемые в ресторане «Эль Ранчо», обеспечивают удовлетворение потребностей потребителей и отвечают требованиям ГОСТ Р 50674 «Услуги общественного питания. общие требования»

К обслуживающему персоналу предприятия относятся: менеджер, администратор зала, официант, бармен.

**1.2 Анализ потребительского рынка**

На потребительском рынке города Волгограда ведётся жёсткая конкурентная борьба за потребителей. Предприятия вынуждены анализировать свои действия, предпринимать новые шаги, постоянно совершенствоваться. Каждое предприятие стремится занять свою нишу на потребительском рынке, для этого необходимо произвести анализ.

Сегментацию потребительского рынка ресторанных услуг можно провести по нескольким признакам: возрасту, уровню доходов клиентов, причинам посещения ресторана.

Проведя исследования посетителей по возрасту, полученные данные отразим в диаграмме на рисунке 3.



15 – 19 лет 21 – 25 лет

40 – 55 лет 26 – 40 лет

Рис. 3. Сегменты потребителей по возрасту

Проведя анализ, мы выяснили, что основными посетителями ресторана являются люди среднего возраста 26–40 лет (35%), молодые люди в возрасте 21–25 (21%) и 40–55 лет (37%), которые в свою очередь могут приходить со своими детьми в возрасте 15–19 лет (7%).

Так же была проведена сегментация поводов посещения ресторана. Значимой причиной посещения ресторана является заинтересованность гостей к мексиканской кухне и основную часть клиентов составляют гости не старше 55 лет, которые приходят не только вкусно поесть, но и провести деловую встречу, интерес к кухне, шоу программа.

Проведя исследования посетителей по причинам посещения ресторана, полученные данные отразим в диаграмме на рисунке 4.



шоу программа интерес к кухне

деловая встреча

Рис. 4. Поводы посещения ресторана

Проведя анализ, мы видим, основными причинами посещения ресторана является интерес к кухне (66%), затем идут деловые встречи (24%), шоу программа (20%).

**1.3 Анализ конкурентной среды**

Конкуренция – это соперничество между фирмами, предприятиями, территориями, заинтересованными в достижении одной и той же цели.

Предмет конкуренции – товар или услуга, посредством которых соперники стремятся завоевать потребителя и его деньги.

Проблема качества и конкурентоспособности товаров и услуг носит универсальный характер. От того насколько успешно она решается, зависит многое в экономической жизни предприятия. Для ресторанного бизнеса характерна высокая степень конкуренции. Степень развития рынка, сложность работы на нём во многом диктуется особенностями конкурентной среды предприятий питания. Кроме того, через взаимоотношения между конкурентами наиболее чётко проявляются изменения, происходящие на рынке, так как соперничество является основным двигателем рыночных отношений.

Расположенный на тракторном районе города ресторан «Эль Ранчо» имеет множество конкурентов, которые стремятся привлечь жителей и гостей нашего города именно к ним.

Для выбора из множества баров, ресторанов и других различных предприятий общественного питания, следует остановиться на таких факторах как: непосредственно месторасположение, размер помещения, качество обслуживания, объём предоставляемых услуг. Следуя этим факторам, на рынке общественного питания вместе с рестораном «Эль Ранчо» конкурируют:

* кафе – латино «Лабамба»
* ресторан «Стейк хаус»

Отличительной особенностью ресторана «Эль Ранчо» является то, что это предприятие является единственным в городе концептуальным рестораном, представляющее на рынке блюда мексиканской кухни. Помимо этого оно предоставляет большой ассортимент дополнительных услуг, такие как организация шоу – программ, проведение детских дней, доставка кулинарной продукции на дом.

В таблице 1 рассмотрены основные конкурентоспособные показатели полученные на основании бальной оценки основных характеристик конкурентов ресторана «Эль Ранчо» (от 1 до 10 баллов).

# Таблица №1. Оценка предприятий общественного питания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ресторан «Эль Ранчо» | Ресторан «Стейк хаус» | Кафе – латино «Лабамба» |
| Имидж предприятия | 8 | 7 | 8 |
| Качество продукции | 9 | 8 | 8 |
| Разнообразие услуг | 7 | 6 | 7 |
| Программное обеспечение  R – Keeper | \_\_\_\_ | 7 | 8 |
| Уровень рекламной деятельности | 7 | 7 | 9 |
| Месторасположение | 8 | 7 | 9 |
| Среднее значение по показателям | 6,9 | 7,0 | 8,1 |

Как видно из таблицы, явным конкурентом ресторана является кафе – латино «Лабамба». За счет высокого качества продукции, разнообразием предоставляемых услуг, более удачным местом расположения и автоматизированной системой управления R – Keeper.

Для того чтобы сохранить позицию на рынке, преимущественные конкурентные показатели, приумножить количество постоянных клиентов, а также сохранить положительную динамику финансово – хозяйственной – деятельности предприятия необходимо уделять постоянное внимание развитию и внедрению автоматизированных систем управления, что необходимо отразить в проекте мероприятий.

**1.4 Анализ автоматизированных систем управления**

Автоматизированная система управления Астор построена на платформе «1С: Предприятие 8.0», соответствуют требованиям стандарта автоматизации розничных предприятий. RAS (Retail Automation Standard), относятся к классу ERP-систем и позволяют автоматизировать торговые сети произвольной величины и сложности. Они имеют модульную структуру и включают функциональные блоки. Представленная система позволяет автоматизировать управление ассортиментом, ценообразованием, оперативный и складской учет, управление движением денежных средств, взаиморасчетами и производством, маркетингом и продажами, а также вести бухгалтерский и налоговый учет и проводить анализ хранимых в системе данных. В системах также предусмотрены возможности интеграции с торговым оборудованием популярных марок.

Автоматизированная система управления ресурсами предприятия «ЭКСПЕРТ» предназначена для проведения комплексной автоматизации деятельности предприятия. АС «ЭКСПЕРТ» представляет собой единую информационную систему, охватывающую все основные процессы на предприятии, начиная с планирования его деятельности и заканчивая анализом деятельности предприятия и получением результирующей отчетности. Функциональные возможности системы обеспечивают ее использование на предприятиях различных форм собственности и видов деятельности. Основными задачами системы являются:

* организация планирования деятельности предприятия;
* организация оперативного и статистического учета деятельности предприятия;
* автоматизация ручных операций и уменьшение бумажного документооборота;
* ускорение процесса подготовки и выполнения заказов;
* унификация процесса ввода и обмена информацией между подразделениями предприятия;
* повышение качества оформляемых документов;
* минимизация непроизводственных затрат;
* повышение персональной ответственности сотрудников;
* обеспечения надежности и защищенности информации за счет использования современных электронных технологий и программных средств.

R-Keeper – это мощный инструмент для автоматизации деятельности ресторана, позволяющий управлять залом ресторана, вести складской учет и учет рабочего времени, отличный помощник для владельцев и менеджмента. Система подходит для маленьких и больших ресторанов, предприятий быстрого питания, а также позволяет эффективно управлять сетями ресторанов.

Технологии R-Keeper позволяют получить отличные результаты в борьбе за скорость обслуживания посетителей ресторанов – для этого используются новейшие аппаратные комплексы торгового оборудования (touch-screen станции, портативные терминалы с рукописным вводом, локальный пейджинг и.т.д.).

Информация из отчетов в системе R-Keeper позволяет снизить себестоимость производства за счет эффективного управления товаропотоками и оптимального использования человеческих ресурсов.

R-Keeper является многофункциональной системой, включающей в себя целый комплекс программных продуктов, из компонентов которого как из кубиков можно построить систему, удовлетворяющую потребностям конкретного ресторана.

В данный момент система R-Keeper используется в более чем 3000 предприятий общественного питания – ресторанах, кафе, фаст-фудах, барах.

Сотрудники этих предприятий уже не могут представить без нее свое рабочее место, ведь данная система существенным образом облегчила выполнение повседневных обязанностей, а также саму систему управления рестораном.

Для тех же, кто еще не начал использовать систему R-Keeper, заметим, что она позволяет решить множество проблем, возникающих в сфере общественного питания.

**1.5 Анализ финансово-экономической деятельности предприятия**

В данном разделе проводится анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятия по данным бухгалтерской отчётности.

Цель анализа – обобщенная оценка результатов хозяйственной деятельности и финансового состояния объекта, характеристика имущественного и финансового положения хозяйствующего субъекта, результатов его деятельности в истекшем отчетном периоде.

Анализ объема и структуры деятельности предприятия: товарооборот предприятия общественного питания характеризует объем его производственной и торговой деятельности. Он является одним из основных показателей характеризующих хозяйственную деятельность предприятия общественного питания.

Рассмотрим основные финансово – экономические показатели деятельности предприятия за период с июня 2005 года по январь 2006 года, которые приводятся в таблице 2.

Таблица 2. Показатели деятельности предприятия

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | III Квартал  2005 года | | | IV Квартал  2005 года | | | I Квартал  2006 года | | |
| июль | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь | январь | Февраль | март |
| Валовой товарооборот | 1695,6 | 1635,6 | 1585,6 | 1385,6 | 1335,6 | 1275,6 | 1235,9 | 1175,3 | 1124,8 |
| Себестоимость продукции | 827,8 | 800,8 | 782,8 | 662,8 | 657,8 | 617,8 | 607,9 | 567,6 | 502,4 |
| Прибыль | 783,02 | 716,02 | 713,5 | 603,5 | 601,02 | 555,02 | 546,2 | 508,8 | 506,2 |
| Чистая прибыль | 579,9 | 559,4 | 542,3 | 473,9 | 456,8 | 436,3 | 422,8 | 401,9 | 384,8 |
| Рентабельность продукции  Рентабельность деятельности | 41  27 | 36  25 | 32  22 | 29  19 | 25  17 | 21  15 | 19  13 | 17  11 | 15  9 |

На протяжении шести месяцев функционирования предприятия наблюдается тенденция к снижению основных финансово-экономических показателей. Рентабельность является одним из основных критериев оценки эффективности работы предприятия. При её увеличении возрастает интерес к данному предприятию, растёт цена акции. Наиболее распространённым является показатель рентабельности деятельности.

**1.6 Выводы по проведённому анализу**

В аналитическом разделе был проведён подробный анализ деятельности ресторана «Эль Ранчо». Предприятие функционирует плохо: наблюдается снижение финансово – экономических показателей, для сохранения позиций на рынке, преимущественных конкурентных показателей, приумножении количества постоянных клиентов необходимо проводить целенаправленную постоянную работу по всем аспектам деятельности предприятия. Основными посетителями ресторана являются люди среднего возраста.

Ресторан «Эль Ранчо» предлагает своим гостям преимущественно услуги питания, отличительными особенностями которого является мексиканская кухня.

Проведенный сравнительный анализ конкурентоспособности предприятия свидетельствует, что, ресторан «Эль Ранчо» занимает последнее место по конкурентоспособности и существует так же ёще ряд отрицательных моментов Наиболее слабыми звеньями деятельности предприятия является автоматизированная система управление. Необходимо проводить кадровую политику, направленную на подготовку и обучение персонала программному обеспечению R – Keeper. Рекламная деятельность предприятия, внутренний маркетинг, изучение и формирование каналов сбыта продукции и услуг ресторана через интернет, создание собственного сайта, изучение и формирование каналов сбыта продукции и услуг ресторана. Налаживание связей с общественностью является залогом дальнейшей деятельности предприятия.

**2. Проектно-организационный раздел**

**2.1 Разработка проекта мероприятий по внедрении автоматизированных систем управления**

На основании выводов аналитического раздела разработан проект мероприятий по внедрению автоматизированных систем управления предприятия.

1. Первый проект мероприятия включает закупку и установку автоматизированной системы управления.

Закупка и установка новейшей оргтехники и программным обеспечением R – Keeper на предприятие от прямого поставщика «Пионер», т. к. этот поставщик на рынке занимает практически первое место по установки и продаже автоматизированных систем управления.

1. Второй проект мероприятия направлен на обучение персонала новой компьютерной системой R – Keeper.

Разработку мероприятий, направленных на обучение персонала будет проводиться прямо в ресторане. Эта работа возлагается на специалиста из компании «Пионер», которые обязуются не только в доставке, установке оргтехники и программного обеспечения, но и обучение персонала. После обучения будет проводиться аттестация сотрудников.

1. Третий проект мероприятий направлен на создание собственного интернет сайта.
2. Четвёртый проект мероприятий направлен на улучшение качества сервиса в ресторане «Эль Ранчо» с помощью автоматизированной системы управления.
3. Пятый проект мероприятий, связанные с активизацией техники безопасности и охраны труда предприятия с помощью автоматизированных систем управления.

Для более успешной работы предприятия необходимо провести ряд мероприятий, связанных техникой безопасности и охраны труда, так как, несмотря на достаточно успешную работу заведения, всегда приходится думать о расширении и более серьезной техники безопасности и охраны труда предприятия.

Разработанный проект мероприятий представлен в таблице 3.

Таблица №3. Мероприятия по внедрению автоматизированных систем управления ресторана «Эль Ранчо»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование мероприятий | Срок исполнения |
| 1. | Приобретение и установка многофункциональной системы R – Keeper | 3 неделя |
| 2. | Обучение и переподготовка кадров | 2 недели |
| 3. | Создание интернет сайта | 1 недели |
| 4. | Активизация техники безопасности и охраны труда предприятия с помощью автоматизированных систем управления | 3 недели |
| 5 | Организация и проведение рекламной компании в интернете | 1 неделя |
| 6 | Улучшение качества сервиса с помощью автоматизированной системы управления. | постоянно |
| 7 | Разработка и внедрение приемов мерчендайзинга | постоянно |

**2.2 Структура управления ресторана «Эль ранчо»**

Управление организацией общественного питания основывается на общих принципах системы управления производством. Функции управления относительно обособленные направления управленческой деятельности, позволяющие осуществлять управленческое воздействие. В функциях управления раскрывается содержание управления как процесса, отражается вид управленческой деятельности, должностные обязанности, закрепленные за определенным структурным подразделением или работником, назначение конкретного органа управления.

Совокупность управленческих звеньев в организационной структуре управления располагается в строгой соподчиненности и обеспечивает взаимосвязь между управляющей и управляемой системой.

К звеньям управления относятся структурные подразделения, а так же отдельные специалисты, выполняющие соответствующие функции управления, либо их часть.

Организационная структура управления на данном предприятии складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации. Создание такой структуры направленно, прежде всего на распределение между отдельными подразделениями организации прав и ответственности.

Руководителем высшего звена в предприятии общественного питания является владелец (ресторатор), который имеет непосредственный контроль над руководителям высшего звена управляющим, который в свою очередь контролирует организацию производства и обслуживания на предприятии. В его обязанности входит управление всей деятельности заведения, непосредственный контроль над руководителями среднего звена, например по производству, бухгалтерскому учёту, маркетингу, проведение собраний с персоналом, работа по продвижению заведения на более высший уровень. А так же должен обеспечить выполнение четкого снабжения предприятия сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения; создать необходимые условия для сохранности товарно-материальных ценностей; контролировать работу всех участников предприятия.

Главный бухгалтер, в его обязанности входит – ведение бухгалтерской отчетности, сведение годового баланса.

Менеджер зала, занимается приёмкой товара со склада, разрешением конфликтных ситуаций в зале заведения, осуществляет контроль над официантами, кассирами, техническим персоналом.

Менеджер зала организует труд официантов, формирует из них бригады; составляет графики выхода официантов, других работников зала на работу.

Метрдотель имеет право отстранить от работы официантов и барменов в случае нарушения им должностных обязанностей,и требовать от руководства обеспечения всем необходимым для успешной работа торгового зала.

Менеджер по персоналу занимается приемом на работу новых сотрудников и ведет кадровую отчётность.

В свою очередь, руководитель высшего звена (управляющий) имеет прямой контроль над соответствующими руководителями среднего уровня, а те – непосредственно над определенным числом исполнителей.

В учёт и планирование рабочего времени входит составление графиков (расписаний) работы сотрудников и категорий с учётом заданных ограничений, минимизация времени сверхурочных работ. Автоматический расчёт времени перерывов, составление графиков потребности в персонале по должностям (категориям) на основе данных POS, регистрация сотрудников через любую рабочую станцию или специальное устройство с учётом заданных ограничений, возможность отправления сообщений регистрирующемуся сотруднику, всё это осуществляет данная программа.

**2.4 Назначение и принципы составления меню, карты вин, технологической документации**

Меню – это перечень расположенных в определенном порядке различных холодных и горячих закусок, первых и вторых блюд, горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий, имеющихся в продаже в ресторане на данный день с указанием цены, выхода, способа приготовления и перечня входящих в их состав компонентов.

Меню является визитной карточкой ресторана и средством рекламы.

При составлении меню руководствуются ГОСТР 5076–95 «Общественное питание», технико-технологическими картами (ТТК). (См. приложение 1).

Меню ресторана разнообразно по видам сырья и способам кулинарной обработки. Блюда, включенные в меню имеются в наличии в течении всего времени работы зала.

В меню мексиканского ресторана «Эль Ранчо» использованы блюда национальной кухни страны. В состав блюд входят продукты, свойственные этой стране (кактусы, авокадо, кукуруза, помидоры, картофель, рис, фасоль, манго, баранина, телятина, свинина, цыпленок, индейка).

Меню ресторана «Эль Ранчо» представлено в таблице 4

Таблица №4. Меню

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование блюда | Выход (г) | Цена (руб.) |
| Салаты | |  |
| Эль Ранчо  фирменный салат из жаренной телятины с авокадо, помидорами, кукурузой и мексиканскими чипсами начос | 400 | 200 |
| Напалитос  салат из кактусов с креветками | 450 | 250 |
| Индейцев майя  экзотический салат с авокадо, креветками и филе цыпленка | 400 | 25 |
| Горячие закуски | | |
| Ребрышки поросенка барбекю  ребрышки барбекю с гарниром - гриль и соусом | 390 | 200 |
| Колбаски Чоризо  фирменные колбаски Чоризо под соусом со свежими овощами | 300 | 190 |
| Кальмары Фритос  кольца кальмара в пивном кляре с соусом «Тар-Тар» | 220 | 250 |
| Супы | | |
| Суп из бобов с копченостями | 300 | 85 |
| Крем-суп из шампиньонов | 300 | 100 |
| Крабовый крем-суп | 300 | 150 |
| Горячие блюда на углях | | |
| Рождественская индейка  индейка под соусом карри и гарниром гриль | 690 | 250 |
| Сальмон аль Гарбон  стейк из семги с гарниром гриль | 530 | 320 |
| Асадо де Рес  стейк из нежной телятины с овощами гриль | 540 | 295 |
| Гарниры | | |
| Картофель запеченный с сыром | 150 | 60 |
| Овощи-гриль | 200 | 90 |
| Рис. с овощами | 200 | 35 |
| Десерты | | |
| Чизкейк  нежный торт на основе сыра «Филадельфия» с клубничным соусом | 130 | 160 |
| Шоколадная сеньорита  торт на основе темного и белого шоколада с кофейно-сливочным соусом | 130 | 140 |
| Кокосовый флан | 120 | 120 |
| Горячие напитки | | |
| Матэ  парагвайский зеленый чайный напиток | 100 | 50 |
| Чай «Моргентау» | 200 | 100 |
| Кофе «Капучино» | 150 | 50 |

Автоматизированная система управления позволяет создавать гостевое меню. Это целесообразно использовать в ресторане, так как часто обновляется меню. Предусмотрены широкие возможности для оформления меню (наличие большого набора тематически подобранных образов). Допускается возможность изготовления двуязычных меню, потому что в баре обслуживается очень много посетителей – иностранцев

### Карта вин

Карта вин– перечень алкогольных напитков и других сопутствующих товаров, предназначенный для доведения информации о наименованиях напитков и цен на них. Перечень алкогольных напитков является основным ассортиментом. Кроме того, в карту вин включаются пиво, безалкогольные напитки.

Карта вин ресторана «Эль Ранчо» представлена в таблице 5.

Таблица №5. Карта вин

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Объем (л) | Цена (руб.) |
| Аперитивы | | |
| Вермут | | |
| Мартини Бьянко 16% | 0,050 | 75,00 |
| Мартини Россо 16% | 0,050 | 75,00 |
| Мартини Экстра Драй 18% | 0,050 | 75,00 |
| Биттеры | | |
| Кампари Биттер 25% | 0,050 | 80,00 |
| Бехеровка 38% | 0,050 | 80,00 |
| Анисовые настойки | | |
| Absenta «Xsenta» 70% | 0.050 | 120.00 |
| Шампанское | | |
| Моёт & chandon brut imperial 12% | 0,750 | 3200,00 |
| Вина | | |
| Французские вина | | |
| Ж.П. Шене Шардоне | 0,750 | 750,00 |
| Кот-Дю-Рон | 0,750 | 700,00 |
| Медок | 0,750 | 1100,00 |
| Шаврон блан муале | 0,750 | 450,00 |
| Испанские вина | | |
| Санта Рита | 0,750 | 600,00 |
| Гандия Темпранилло | 0,750 | 600,00 |
| Немейкте вина | | |
| Молоко Любимой Женщины | 0,750 | 450,00 |
| Ром | | |
| Бакарди белый 40% | 0,050 | 100,00 |
| Бакарди темный 40% | 0,050 | 100,00 |
| Кашаса | | |
| Юпиока 39% | 0,050 | 90,00 |
| Текила | | |
| Камино 38% | 0,050 | 155,00 |
| Ольмека 38% | 0,050 | 170,00 |
| Сауза 40% | 0,050 | 170,00 |
| Пиво | | |
| Корона Экстра 4,6% | 0,330 | 85,00 |
| Клаустхайлер 0% | 0,330 | 70,00 |

**2.5 Организация производства предприятия**

Сущность организации производства заключается в создании условий, обеспечивающих правильное ведение технологического процесса приготовления пищи.

Цехи ресторана подразделяются на заготовочные (мясо-рыбный), доготовочные (горячий, холодный).

В каждом цехе организованы технологические линии, оснащенные необходимым оборудованием для определенного технологического процесса.

Производственные помещения располагаются на втором этаже, и ориентированы на север и северо-запад.

Площадь производственных помещений обеспечивает безопасные условия труда и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Площадь состоит из полезной площади, занятой под различным технологическим оборудованием, а также площади проходов.

В производственных помещениях создан оптимальный микроклимат. К факторам микроклимата относятся температура, влажность и скорость движения воздуха.

Оптимальная температура в заготовочном и холодном цехах в пределах 20–22 °С, в горячем цехе 23–25 °С. Относительная влажность воздуха в цехах 60–70%*.*

Для создания оптимального микроклимата используются также автоматические кондиционированные установки.

Вмясо-рыбномцехе предусматривается обработка мяса, птицы, рыбы.

Учитывая специфический запах рыбных продуктов, организованы раздельные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме раздельного оборудования выделены отдельно инструмент, тара, разделочные доски, маркированные для обработки рыбы и мяса.

На линии обработки мяса установлена ванна для промывания мяса, разрубочный стул, стол производственный для обвалки мяса. Кроме того, в цехе установлен холодильный шкаф для хранения и охлаждения полуфабрикатов.

На рабочем месте для приготовления мясных порционных и мелкокусковых полуфабрикатов установлен производственный стол, на который укладывают разделочную доску, с левой стороны от нее располагают лоток с сырьем, а справа – с полуфабрикатами. За доской располагают настольные электронные весы.

На участке обработки рыбы размещены ванна для дефростации мороженой рыбы, столы производственные для очистки и потрошения рыбы. Потрошат рыбу на производственном столе ручным способом при помощи малого ножа поварской тройки.

Горячий цех является основным цехом предприятия, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов. Из горячего цеха готовые блюда поступают непосредственно для реализации потребителю.

Горячий цех занимает в предприятии центральное место, расположен на одном этаже с торговым залом.

Горячий цех имеет удобную связь с заготовочными цехами, со складскими помещениями и удобную взаимосвязь с холодным цехом, торговым залом, моечной кухонной посуды.

Холодный цех предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок. В ассортимент продукции холодного цеха входят холодные закуски, гастрономические изделия (мясные, рыбные), холодные блюда, молочнокислая продукция, а также холодные сладкие блюда, холодные напитки, холодные супы. Производственная программа холодного цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал.

При планировке цеха предусмотрена удобная связь с горячим цехом, где производится тепловая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд, а также с раздачей и моечной столовой посуды.

При организации холодного цеха учтены его особенности: продукция цеха после изготовления и порционирования не подвергается вторично тепловой обработке, поэтому необходимо строго соблюдать санитарные правила при организации производственного процесса, а поварам правила личной гигиены; холодные блюда должны изготовляться в таком количестве, которое может быть реализовано в короткий срок.

Учитывая, что в холодном цехе изготовляется продукция из продуктов, прошедших тепловую обработку, и из продуктов без дополнительной обработки, четко разграничено производство блюд из сырых и вареных овощей, из рыбы и мяса. В ресторане для приготовления холодных блюд и закусок, сладких блюд и холодных супов организован холодный цех.

Производственная программа холодного цеха составляется на основании ассортимента блюд, реализуемых через торговый зал. При планировке цеха предусмотрена удобная связь с горячим цехом. Холодные блюда в заведении изготовляются непосредственно по заказу потребителей.

В холодном цехе используются средства малой механизации: миксер, слайсер, блендер, соковыжималку.

Холодный цех оснащен достаточным количеством холодного оборудования. Для хранения продуктов и готовых изделий устанавлены холодильные шкафы, производственные столы.

В холодном цехе используются разнообразные инструменты, инвентарь, приспособления: ножи, ножи гастрономические, яйцерезки, разделочные доски, формы для заливных блюд, муссов. Для контроля за массой порций используют электронные весы.

В таблице 5 представлен перечень оборудования с расстановкой по цехам

Таблица 5. Спецификация оборудования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование оборудования | Тип, марка  оборудования | | | | | Кол-  во | | | Габаритные размеры, мм | | | | | |
| Длина | Ширина | | | Высота | |
| Холодный цех | | | | | | | | | | | | | | |
| Охлаждаемый стол с рабочей поверхностью  Стол для нарезки овощей  Холодильные шкафы  Морозильная камера  Блендер  Миксер  Слайсер  Соковыжималка для твердых овощей  Стол производственный  Весы  Ванны двухсекционные для овощей  Раковина для мытья рук | MRG 150  Caravell 375  Caravell 211  FR 2002  AR 5  ES 220  FR 2002  CP-3  RDDK 1046  SW  ВС М-2/600  Р-1 | | | | | 1  1  4  2  1  1  1  1  3  2  3  1 | | | 1350  750  595  750  150  415  265  150  1500  1400  260  1350 | 700  695  647  695  150  280  415  150  600  400  287  700 | | | 850  870  1855  870  450  475  342  450  870  600  137  870 | |
| Горячий цех с мучным отделением | | | | | | | | | | | | | | |
| Четырехтеновая плита с жар шкафом  Фритюрница на две ванны  Микроволновая печь  Холодильный шкаф  Растоечный шкаф  Конвекционный шкаф (4 листа)  Столы производственные  Весы  Вытяжной зонт  Раковина для мытья рук | | Professional4-c1  FR 4  М9500В Combi  Caravell 375  FEV 56  PSX 5  TCP 146KD  SW  OS 1010  Р-1 | | | | | 1  1  1  1  1  1  1  4  2  1 | | 800  210  550  595  976  595  280  1400  260 | | 800  370  482  647  910  550  570  600  287 | | | | 900  250  355  1855  750  590  590  850  137 |
| Мясорыбный цех | | | | | | | | | | | | | | | |
| Морозильный ларь  Столы производственные  Весы  Напольные весы  Стол-колода для мяса  Ванна двухсекционная | | Caravell 211  SO-1650F  СР-3/1500  SW  ДВ-Н  GICO  ВСМ-2/600 | | | | | 2  1  2  2  1  1  1 | | 750  490  1500  260  420  1350 | | | 695  410  600  287  635  700 | | 870  850  870  137  765  870 | |
| Раздача | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стол для раздачи тепловой | | | ТСР 146 КД | | 1 | | | 1400 | | | 600 | | | 85 | |
| Моечная кухонной посуды с участком для обработки яиц | | | | | | | | | | | | | | | |
| Стеллаж  Стол производственный  Стол для сбора отказов  Двухсекционная ванна  Двухсекционная ванна для обработки яиц  Раковина для мытья рук | | | | СТК-1500/400  СР-3/1200  СРО 3/600  ВСМ 2/600  ВСМ 2/600  Р-1 | | | 3  1  1  1  2  1 | | 1500  1200  600  1350  1350 | | | 400  600  600  700  700 | | 1600  870  870  870  870 | |

Плиты электрические предназначены для тепловой обработки полуфабрикатов в функциональных емкостях варки, жаренья, тушения и пассирования на ПОП.

* рабочая поверхность стола изготовлена из нержавеющей стали остальные элементы – из черного металла с покрытием;
* комфорки прямоугольной формы;
* под рабочей поверхностью стола плиты расположен металлический поддон, обеспечивающий простоту и удобство обслуживания плиты;
* регулировка температуры от 50С до 400С (3 положения регулятора);
* ножки регулятора по высоте;
* мощность 220/380 В;

Фритюрницы предназначены для обжаривания любых продуктов питания. Перед погружением в горячую фритюрный жир, продукты закладываются в решётчатую корзину из нержавеющей стали, которая закреплена на аппарате. После обжарки корзина вынимается из ванны, и готовые продукты выгружаются в гастроемкость.

Печи микроволновые профессиональные, предназначены для приготовления и подогрева мясных, рыбных и овощных блюд, предусмотрена функция «разморозки». Учитывая то, что печи эксплуатированы на профессиональной кухне, их корпус изготовлен из нержавеющей стали.

Мясорубка предназначена для измельчения мяса и рыбы на фарш; повторного измельчения котлетной массы; набивки колбас.

Слайсер – используется на ПОП и торговли для нарезки гастрономическими ломтиками различной толщины. Нарезают продукт вращающемся дисковым ножом, подача продукта осуществляется с помощью возвратно поступательного движения. Все модели слайсеров выполнены из, нержавеющей стали и имеют регулировку толщины нарезки в пределах от 0 до 15 мм.

Блендер – предназначен для взбивания соусов, фруктов, молочных и алкогольных коктейлей со льдом. Конструктивно блендер состоит из двух элементов основания, где располагается электропривод, и верхней части представляющей собой стакан из пищевого пластика, стекла или пищевой нержавеющей стали. На стенках стакана имеются деления. В нижней части стакана находятся ножи из нержавеющей стали.

Миксеры предназначены для взбивания и перемешивания теста различной консистенции. В передней части миксера имеется гнездо для дополнительных приспособлений, которые превращают его в универсальный кухонный комбайн. Принцип работы планетарного миксера позволяет добиваться наилучших результатов. Во время работы миксера венчик движется по внутреннему объему дежи и в то же время поворачивается вокруг своей оси против направления своего движения.

Семь скоростных режимов позволяют взбивать или перемешивать любые виды теста. Миксер комплектуется дежой, крюком для перемешивания теста, плоской лопаткой и проволочным венчиком

Холодильные шкафы.

Компактные холодильные шкафы применяются на предприятиях торговли, общественного питания и в фармацевтической промышленности.

Шкафы предназначены для хранения охлажденных или замороженных пищевых продуктов при температуре окружающего воздуха от 12 до 40 градусов Цельсия.

Наружные и внутренние поверхности шкафов из оцинкованной стали, окрашены белой полиэфирной эмалью. Теплоизоляция шкафов – жесткий пенополиуретан, что обеспечивает минимальные потери холода.

Холодильный агрегат, представляющий собой герметичную конструкцию, расположен в верхней части шкафа, что облегчает доступ к нему для проверки и обслуживания. Воздухоохладитель – испаритель с вентилятором – расположен во внутреннем объёме шкафа. Вентилятор обеспечивает максимальную отдачу работы холодильного агрегата и оптимальное распределение холодного воздуха по внутреннему объёму. Разница температур вверху и внизу в шкафе не более 1 градуса.

Для удобства эксплуатации на передней панели шкафа имеется электронная панель управления с цифровым дисплеем, обеспечивающей автоматическое управление работой агрегата в заданном режиме.

Компрессор и приборы автоматики, регулирующие работу холодильных шкафов и моноблоков, изготавливаются ведущими европейскими фирмами.

Столы производственные изготавливаются, как полностью из нержавеющие стали, так и в комбинированном исполнении (каркас из окрашенной стали, столешница из нержавеющей). Модельный ряд включает в себя пристенные столы с бортиком высотой 100 мм и центральные столы. На всех моделях ножки столов регулируются по высоте, что позволяет при установке оборудования нивелировать неровности пола.

Моечные раковины и ванны – предназначены для мытья посуда, инвентаря, продуктов, а также для оттаивания мяса, рыбы. Изготавливаются в двух вариантах: сварная ванна из нержавеющей стали на окрашенном каркасе и цельнотянутая ванна полностью из нержавеющей стали. На всех моделях ножки ванн регулируются по высоте, что позволяет при установке оборудования нивелировать неровности пола.

Полки предназначены для хранения посуды, инвентаря и продуктов на предприятиях общественного питания. Изготовлены полностью из нержавеющей стали, за исключением сушки для тарелок.

Стеллажи предназначены для использования на предприятиях общественного питания, в основном, в моечных отделениях и кладских помещениях для хранения кухонного инвентаря и упакованных пищевых продуктов. Стеллаж состоит из четырёх полок, выполненных из пищевой нержавеющей стали, четырёх стоек, выполненных из черного крашенного металла, что предотвращает их преждевременную коррозию. Разборная конструкция стеллажа позволяет значительно экономить занимаемую площадь при транспортировке и ранении данного оборудования. Ножки стеллажей регулируются по высоте, что позволяет при установке стеллажей устранять неровности пола. Опоры ножек выполнены так же из оцинкованной стали либо пластика.

Вентиляционное оборудование, вытяжные зонты предназначены для очистки воздуха от жира, масла, дыма, водяного пара и устанавливаются в системе вытяжной вентиляции над тепловым оборудованием. Зонты выполняются полностью из пищевой нержавеющей стали по аналогии с изделиями известных европейских фирм и состоят из короба, съёмных жироулавливающих фильтров лабиринтного типа и поддона для сбора стока. Размер зонтов подбирается индивидуально, исходя из размеров оборудования.

Автоматизированная система управления предприятием позволяет следить за состоянием оборудования и в случае сбоев в работе сразу же поступает информация на мониторе менеджера, что оборудование вышло из строя и необходима техническая поддержка сервисного центра.

**2.6 Организация торговых помещений и обслуживание посетителей**

К торговым помещении ресторана относят торговый зал, аванзал, также в группу торговых помещений включают вестибюль, сервизная, моечная столовой посуды.

Вестибюль– помещение, в котором начинается обслуживание потребителей. В вестибюле ресторана расположены туалетные комнаты, организовано распространение газет и журналов. В вестибюле располагаться стендер с меню и информация об услугах, которые предоставляет ресторан.

Успешное решение интерьера вестибюля способствует созданию хорошего настроения у потребителей до того, как они познакомятся с кухней и сервисом ресторана.

В туалетных комнатахимеется подводка горячей и холодной воды, электрополотенце, зеркала, устройство автоматического включения освежителя воздуха, встроенным фотоэлементом.

Зал ресторана – основное помещение, где обслуживаются посетители. Одно из основных требований к планировке размещения зала – это чёткая организация связи зала с производственными помещениями – кухней, сервизной, моечной столовой посуды, бара. Большую роль в создании интерьера ресторана играет художественное конструирование или дизайн. В ресторане присутствует атмосфера уединения, комфорта, непринуждённости что достигается условным разделениям зала, на зоны с помощью не высоких стационарных перегородок и специально сделанных веранд напоминающих небольшой уголок Мексики.

Мебель является функциональным элементом в интерьере предприятий и одним из идентифицирующих тип и класс предприятия критериев. Выбор типов мебели должен соответствовать назначению предприятия (Рис. 8), его типу и классу, стилевому решению интерьера. К общим требованиям, предъявляемым ко всем типам мебели на предприятии питания, следует отнести: повышенную прочность, гигиеничность, эстетичность, соответствие характеру обслуживания.

Для оборудования торгового зала используют следующие виды мебели: столы, стулья, подсобные столы для официантов, холодильные шкафы для охлаждения напитков.

К ресторанной мебели предъявляют повышенные требования. Она должна обеспечивать максимальный комфорт для посетителей.

Обеденные столы должны иметь достаточную площадь столешниц, устойчивую конструкцию. Столы для ресторанов отличаются от применяемых на других предприятиях размерами, отделкой столешниц, характером использования.

Кресла и стулья соответствуют антропометрическим данным человека, т.е. иметь правильно выбранную высоту, ширину и глубину сидения. Комфортность ресторанных кресел обеспечивается за счёт большей ширины глубины сидения по сравнению со стульями, а также за счёт наличия подлокотников.

Барная стойка и стойка гриля – это мебельная конструкция, включающая необходимое технологическое, торговое и холодильное оборудование, предназначенное для приготовления, демонстрации, хранения и отпуска продукции бара и кулинарной продукции. Конструкция барной стойки и стойки гриля должна обеспечивать удобство работы бармена и повара комфорт посетителей ресторана.

Первое, на что обращает внимание посетитель предприятия общественного питания – это готовность сотрудников встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии. Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию официанта и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в бар или ресторан, а так же впечатление о предприятии.

Встреча и размещение гостей

У входа в ресторан гостей встречает администратор*,* который дает краткую характеристику ресторану, ориентируя на особенности ассортимента предлагаемых напитков и блюд. Затем приглашает войти в ресторан, придерживая входные двери.

У входа в зал гостей встречает менеджер,который приветствует их, предлагает занять столики и места в зале, знакомит с официантом, возвращается на свое рабочее место, а по окончании обслуживания он, как радушный хозяин, провожает гостей, прощается с ними и приглашает вновь посетить ресторан. У стола гостей встречает официант, он приветствует их, представляется им, помогает сесть за стол, слегка отодвинув стул, отдавая предпочтение детям, женщинам, старшим по возрасту. Женщина садится справа от мужчины. Официант обладает необходимыми профессиональными навыками, дружелюбен и вежлив в общении с гостями. Часто гости приносят с собой цветы. Официант, не ожидая просьбы, приносит вазу с водой, помещает в нее цветы и ставит на стол.

Большое значение имеет внешний вид и манеры официанта. Он должен иметь красивую осанку, держаться прямо, двигаться легко и изящно. Нельзя держать руки в карманах, стоять, облокотившись о стол или сервант, скрестив руки на груди или размахивать ими, делать лишние или резкие движения, бежать по залу.

Приём и оформление заказа.

С помощью POS – терминал с сенсорным вводом официанты оформляют предварительные заказы и отправляют их на производство. По окончании расчёта потребитель вносит деньги в кассу. Наличие кассира позволяет усилить контроль за работой обслуживающего персонала.

Подобная система позволяет улучшить работу персонала, экономить время за счёт автоматизации процесса обмена данными между подразделениями, сводить к минимуму вероятность ошибок при работе персонала, возможность жёстко контролировать работу подразделений с помощью данных, представляемых в отчётах (отчёт о продаже изделий кухни, отчёт по выручке, отчёт по всем действиям пользователей системы).

Система позволяет в любой момент иметь подробную информацию о наличии того или иного продукта или готового блюда. Грамотное использование такой системы позволит наладить организацию труда таким образом, чтобы избежать множества просчётов и ошибок при ведении заказов продуктов, узнать о наличии продуктов на производстве, на основании сообщений компьютера исключить ошибки в ценах и ассортиментом перечне, комплексно подойти к анализу закупок. Такая система служит хранилищем данных, на основании которых руководитель может чётко понять, в каком состоянии у него каждая точка учёта и почему.

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

Существуют следующие виды расчета:

• наличными,

• безналичный.

Наличный расчетс потребителями производится по счету на основании выполненного заказа. Официант, принимая заказ у посетителей, записывает в блокнот, затем с помощью клавиатуры и монитора вводит наименование блюд, в компьютер, используя программу R – keeper. Делает заказ на производстве и баре, предоставляя соответствующие счета. В конце обслуживания официант выписывает счет в двух экземплярах с помощью принтера, затем пробивает счёт на кассовом аппарате и подаёт клиенту для расчёта, второй экземпляр счёта оставляет себе для составления реестра счетов в конце рабочего дня.

Расчет по кредитным картам*.*Гость, открывая счет в крупном банке, берет кредитную карту соответствующего образца и предъявляет официанту карту к оплате. Официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете.

Безналичный расчетпроизводится с организациями путем заключения договора на обслуживание группы потребителей и оформления заказа-счета.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

**2.8 Техника безопасности и охрана труда**

Охрана труда – это комплекс мероприятий по технике безопасности, производственной санитарии и гигиене, противопожарной технике. Осуществление этих мероприятий обеспечивает создание нормальных условий работы на всех участках производства на научно – гигиенической и технической основе.

В ресторане «Эль Ранчо» установлены системы внешнего и внутреннего видео наблюдения. Видео камеры необходимы для безопасности гостей и сотрудников предприятия. Видео камеры подключены к мониторам и охрана предприятия следит за происходящем как внутри предприятия, так и на улице, чтобы предотвратить нарушение общественного порядка. В ресторане установлена кнопка сигнализации для вызова наряда милиции в случае необходимости.

В ресторане также установлена противопожарная сигнализация для предотвращения на предприятии пожара. В случае возникновения очага возгорания или сильного задымления на предприятии сигнализация срабатывает и отсылает сигнал на пульт пожарной охраны через автоматизированную систему управления, которая связана через локальную сеть. Над дверьми ресторана установлены сигнальные таблички с обозначением выхода при эвакуации.

**2.9 Маркетинг ресторанных услуг**

Общественное питание – это сфера оказания услуг. А это значит, что главная задача общественного питания – сделать людей счастливыми на то время, что они находятся в баре.

Бизнес на предприятии будет успешным, если он нацелен на удовлетворение желаний гостей в продукции и услугах. Ресторатор и коллектив в целом заинтересованы в создании условий для увеличения посещаемости бара. Добившись этого, можно увеличить объёмы продаж. Первостепенная задача ресторана – удовлетворение потребностей посетителей, завоевание их расположения, что в конечном итоге приведёт к увеличению средней суммы чека.

Маркетинг ресторана – комплексная система организации производства и сбыта продукции, ориентированная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли на основе исследования и прогнозирования рынка, изучения внутренней и внешней среды предприятия, разработки стратегии и тактики поведения на рынке с помощью маркетинговых программ. В этих программах заложены мероприятия по улучшению товаров в их ассортименте, изучению потребителей, конкурентов и конкурентной среды, по обеспечению ценовой политики, формированию спроса и стимулированию сбыта, расширения ассортимента предоставляемых сервисных услуг.

Реклама играет важную роль в деятельности любого предприятия общественного питания предоставляя потребителю информацию об изделиях или услугах, помогая клиенту предпочесть данное предприятие всем остальным. Основа рекламы – информация.

Основная задача рекламы – сделать сообщение о предприятии, продукте или услуге не только понятным, но и приятным. Не раздражая потенциального клиента, доходчиво донести до него информацию о своем ресторане, продемонстрировав преимущества именно этого предприятия, вызвать интерес и привлечь его к посещению.

Разработана программа маркетинговых коммуникаций, являющаяся системой продвижения и стимулирования продаж. Основными составляющими элементами системы являются:

* реклама – распространение информации об услугах, в том числе с использованием платных каналов;
* стимулирование сбыта – формирование системы побудительных мер и приёмов с целью поощрения продаж услуг.

Особую роль в системе коммуникаций выполняет реклама. Реклама предприятия включает в себя комплекс средств, приёмов и методов, направленных на достижение конечной цели – продажу услуг.

Цели рекламных мероприятий:

* создание имиджа ресторана, услуг и торговой марки;
* привлечение потребителей в ресторане, реализация продуктов;
* расширение круга клиентов ресторана.

В ходе разработки рекламной кампании решался вопрос по созданию фирменного стиля предприятия.

Фирменный стиль – это совокупность графических, словесных, цветовых приёмов, которые обеспечивают единство по всем продуктам и услугам предприятия, отличают их от других предприятий, делают узнаваемыми на рынке ресторанных услуг. Фирменный стиль необходим для формирования благоприятного имиджа ресторана. Фирменный стиль позволяет продемонстрировать свой особый образ мыслей и ведения бизнеса.

Разработка фирменного стиля позволяет выделиться из общей среды, что необходимо для создания и укрепления своей клиентуры. Посетители ресторана сразу обращают внимание на атрибуты, использованные в оформлении предприятия. Элементами фирменного стиля являются также фирменные блюда и напитки, фирменный набор услуг, стиль общения персонала с клиентами, ассортимент и уровень качества услуг.

Внедрение единых норм и правил, привитие корпоративной культуры – процесс длительный и сложный. Для успешного решения этого вопроса необходимо создавать мотивацию у членов коллектива, желание хорошо работать. Эти вопросы решаются с помощью внутреннего маркетинга, составляющими которого являются личный пример менеджеров следованию корпоративным правилам, принятия ими решений с учётом нужд и предложений сотрудников нижних уровней, создание условий, при которых каждый сотрудник добросовестно выполняет свою работу.

**3. Экономический раздел**

**3.1 Расчет затрат на проект**

Согласно проекту мероприятия предполагается внедрение автоматизированных систем управления соответственно необходимо рассчитать дополнительные затраты на приобретение и установка многофункциональной системы R – Keeper таблица 6.

Таблица 6. Расходы на установку программного обеспечения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Кол-во  (шт.) | Стоимость одной единицы  (тыс. руб.) | Общая стоимость (тыс. руб.) |
| Стол | 3 | 4,5 | 13,5 |
| Компьютер | 3 | 20 | 60 |
| Принтер | 3 | 3 | 9 |
| Монитор сенсорный | 3 | 10 | 30 |
| Программное обеспечение | 1 | 15 | 15 |
| Итого |  | 52,5 | 127,5 |

Для приобретения и установки многофункциональной системы R – Keeper, потребовалось 127,5 тыс. руб.

Таблица 7. Расходы на активизацию техники безопасности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Кол-во  (шт.) | Стоимость одной единицы  (тыс. руб.) | Общая стоимость (тыс. руб.) |
| Камера видеонаблюдения | 6 | 5 | 35 |
| Монитор | 2 | 10 | 20 |
| Обучение охраны | 4 | 5,5 | 22 |
| Противопожарная сигнализация | 1 | 20 | 20 |
| Кнопка сигнализации | 1 | 5 | 5 |
| Итого |  | 45,5 | 102 |

На установку и активизацию техники безопасности, охраны труда предприятия с помощью автоматизированной системы управления потребовалось 102 тыс. руб.

Необходимо представить сводную таблицу затрат на реализацию проекта таблица 8.

Таблица 8. Сводная таблица по расходам на реализацию проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Стоимость (тыс. руб.) | Удельный вес % |
| Расходы на установку программного обеспечения | 127,5 | 49,9 |
| Расходы на активизацию техники безопасности | 102 | 39,9 |
| Создание интернет сайта | 15,3 | 5,9 |
| Организация рекламной компании в сети интернет | 10,7 | 4,1 |
| Итого | 255,5 | 100 |

Сметная величина затрат на реализацию проекта составила 255,5 тыс. руб., наибольший удельный вес это затраты на дополнительный фонд оплаты труда (40%), наименьший на разработку карты вин и коктейлей и закупку программного обеспечения.

* 1. **Расчёт прибыли и от проекта**

Годовая валовая прибыль предприятия по данным аналитического раздела составила 7194 тыс. руб., проводились маркетинговые исследования в аналогичных предприятиях установивших автоматизированную систему управления, результаты показали, что валовая прибыль за 1 год увеличилась в размере 10%, таблица 9.

Таблица 9. Расчёт прибыли

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Единица измерения | Сумма |
| Валовая прибыль за год | тыс. руб. | 7194 |
| Прирост дохода | % | 10 |
| Валовой доход от проекта  Налог на прибыль | тыс. руб.  тыс. руб. | 719,4  1726,5 |

Для оценки экономической эффективности проекта мероприятий необходимо определить срок окупаемости расходов на реализацию проекта, которые состоят из затрат на оборудование, организацию рекламной компании, закупку программного обеспечения.

Итоговые экономические показатели от реализации проекта представлены в таблице

Таблица 10. Экономические показатели реализации проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование | Единица измерения | Сумма |
| Валовой доход от реализации проекта | тыс. руб. | 719,4 |
| Полная себестоимость | тыс. руб. | 255,5 |
| Прибыль | тыс. руб. | 463,9 |
| Чистая прибыль | тыс. руб. | 352,3 |
| Рентабельность деятельности | % | 49 |
| Срок окупаемости | месяцев | 8,7 |

Основные экономические показатели, показали, что данный проект мероприятий является рентабельным и рекомендуется к внедрению на предприятии.

,



где Т – валовой доход от реализации проекта; В - валовая прибыль за год.

П=Т-А, где П – прибыль; Т – валовая прибыль от реализации проекта; А – себестоимость проекта.

#### ЧП=П-24%, где ЧП – чистая прибыль; П – прибыль; 24% – налог с прибыли.

,



где Р – рентабельность деятельности; ЧП – чистая прибыль; Т – валовой доход от реализации проекта.

,



где А – себестоимость проекта; ЧП – чистая прибыль.

**Заключение**

В условиях современной рыночной ситуации остро стоит проблема конкуренции и борьбы за клиента в сфере ресторанного бизнеса. Индустрия ресторанного питания – стремительно развивающиеся отрасль современного российского бизнеса. Потребители становятся всё более искушёнными и требовательными, проявляют интерес к здоровой и качественной пище.

В работе отражена специфика данного предприятия по отношению к другим предприятиям общественного питания с мексиканской кухней города Волгограда.

В аналитическом разделе был проведён подробный анализ деятельности ресторана «Эль Ранчо». Ресторан предлагает своим гостям преимущественно услуги питания, и хорошего время препровождения отличительной особенностью ресторана является мексиканская и латиноамериканская кухня.

Ресторан позиционируется как демократичное заведение с ценовой политикой, рассчитанной на посетителей со средним уровнем достатка и, играет заметную роль в организации отдыха гостей на рынке ресторанных услуг города.

На основании аналитического раздела разработан проект мероприятий по внедрению автоматизированных систем управления, которые включают в себя внедрение новейших компьютерных технологий в ресторан, совершенствование меню, охрана труда В экономическом разделе произведён расчет проекта мероприятий. Данные экономического раздела свидетельствуют о том, что данный проект мероприятий обеспечит получение дополнительной прибыли. Рентабельность деятельности от проекта составила 49%, срок окупаемости затрат на реализацию проекта составит 8 месяцев и 7 дней.

**Список литературы**

1. ГОСТ Р 50762 – 95 «Общественное питание. Классификация питания».
2. ГОСТ Р 50763 – 95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению».
3. ГОСТ Р 50764 – 95 «Услуги общественного питания. Требования к производственного персоналу».
4. ГОСТ Р 50935 – 96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».
5. ОСТ 28–1 95 «Общественное питание. Требования к производственному питанию»
6. СанПиН 4–123–4117–86 «Условия сроки хранения особо скоропортящихся продуктов».
7. СанПиН 2.3.66.959–00 «Санитарно – эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и обороноспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».
8. «Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для приготовления» сборник технологических нормативов – Москва изд. Хлебпродформ, 2001.
9. Правила оказания услуг общественного питания, утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.0897№1036 (изменениями от 21 мая 2001).
10. Справочник руководителя для предприятий общественного питания изд., 2000.
11. Богушева В.И. «Организация обслуживания ресторанов и баров» изд. 5-е под редакцией А.П. Печенюк Ростов-на-Дону «Феникс» 2008.
12. Ботов М.И. «Тепловое и механическое оборудование предприятия торговли и общественного питания», учебник для начинающих профессиональных образований под редакцией М.И. Ботов, В.Д. Еихина.2008
13. «Введение в гостеприимство» учебник Москва «ЮНИТИ», 1999. «Как красиво накрыть стол», Москва «АСТ – Пресс», 2007.
14. Волков Ю.Д. «Технология гостиничного обслуживания» учебник издание Ростов-на-Дону «Феникс».2006.
15. Голубев В.Н. «Справочник работника общественного питания». Под редакцией В.Н. Голубева Москва «Дельфин принт», 2007.
16. Ефимова О.П. Экономика общественного питания3-е издание, исправленное и дополненное Минск ООО «Новое издание», 2008.
17. Ефимов А.С. «Профессиональная кухня: сто готовых проектов». Технологический каталог Москва ЗАО Издательский дом «Введение», 2008.
18. Калинина В.М. «Техническое оснащение и охрана труда в общественном питании», учебник для среднего, профессионального образования. Москва, 2007.
19. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М., Ефимов С.Л., Голубева Т.И. «Ресторанный бизнес в России: технология успеха», Москва «Рконсульт», 2008.
20. Колач С.Т. «Холодильное оборудование для предприятий торговли и общественного питания» под редакцией С.Т. Колач учеб. Пособие для студентов учреждений Москва изд. Центр «Академия», 2007.
21. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания», Москва, 2008.
22. Похлёбкин В.В. «Национальные кухни наших народов классики кулинарного искусства» – Москва ЗАО Изд. «Центр полиграфии», 2007.
23. Простановка Т.В. «Технология приготовления пищи серия», учебный курс: Ростов-наДону «Феникс» 2006.
24. Помарцева Т.И. «Технология хранения и переработки плодоовощной продукции». Учебник для начинающих, профессионального образования Москва – «ИРПО», 2007.
25. «Оборудование предприятия торговли и общественного питания», учебник под редакцией проф. В.А. Гуляев Москва, 2008.
26. Голованов О.М., Москва ЗАО изд. Центр академия, 2008.
27. Настольная книга официантов: автор Браун Г., Хепнер К. Справочник – Ростов-наДану «Феникс», 2007.
28. Стрельцов А.В., Шитов В.В. «Холодильное оборудование предприятия торговли и общественного питания» учебник Москва изд. Центр «Академия», 2006.
29. Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания». Издание 2-е Ростов-на-Дону «Феникс», 2005.
30. Радченко Л.А. «Обслуживание на предприятиях общественного питания». Издание 2-е Ростов-на-Дону «Феникс», 2007.
31. Уокер Джон Р «Введение в гостеприимство» – Москва. «ЮНИТИ» 2007.
32. Усов В.В. «Организация обслуживания в ресторане» – Москва. «Высшая школа» 2008.
33. Журналы «Питание и общество», «Ресторанный бизнес», «Ресторанные ведомости», «Вы и Ваш ресторан», «Кулинар», «Гурман».2007.

34. Эгертон Т. Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном / Пер. М.: Росконсульт, 2007.