

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей ВКР – **«Менеджмент предприятий общественного питания по организации питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний. Организация обслуживания в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек».**

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

Слайд 2

Цель работы - менеджмент предприятий общественного питания по организации питания и обслуживания участников конференций, семинаров, совещаний. Организация обслуживания в кофейне с дегустацией горячих напитков на 40 человек. **Задачи** данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

Кофейня «DonDonuts» - предприятие общественного питания, гарантирующее отличный отдых и хорошее настроение. Спокойная и доброжелательная атмосфера, квалифицированные повара и безупречное обслуживание позволят вам расслабиться и отвлечься от повседневных будней, а бариста кофейни не оставят без ярких впечатлений своим искусством латте-арт.

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

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

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

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

К бесплатным услугам относятся:

- WI-FI;

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

К платным услугам относятся:

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

Слайд 4

Содержание коммерческой работы в кофейне «DonDonuts»

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

Слайд 5

Штат персонала кофейни состоит из 26 человек (см рис.на слайде.).

В кофейне установлены следующие требования к персоналу:

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

Слайд 6

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

Слайд 7

Кофейная карта - таблица на слайде.

Директор:Н.П.Сергеев

Администратор:Е.Ю.Михайлова

Старший бариста:А.В.Ванюшкина

Слайд 8

Потребность в посуде и приборах для обслуживания и к заявке в сервизную- таблица на слайде.

Слайд 9

Заявка в бельевую для банкета- таблица на слайде.

Слайд 10

Кофейня осуществляет внутренний контроль за:

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

Слайд 11

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

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

- повышение квалификации обслуживающего персонала;
- осуществлять новые идеи в приготовлении блюд;
- создавать интересные мероприятия .

В ходе выполнения выпускной квалифицированной работы можно сделать вывод, что предприятия общественного питания, в частности кофейня «DonDonuts»,

смогут удовлетворить любого заказчика. Опытные сотрудники кофейни помогут с составлением меню и выбором блюд, предложат форму обслуживания и проведут дегустацию на самом высшем уровне для участников конференций, семинаров, совещаний и деловых встреч.

Слайд 12

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.