

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу студентки IV курса института СГТ КГПУ им В. П. Астафьева Сергеевой Юлии Эдуардовны, обучающейся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис», выполненную по теме «Совершенствование процесса предоставления услуг общественного питания на рынке г.Красноярска (на примере ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily»)

На основе изучения различных источников в области процессного управления, организации деятельности предприятий общественного питания Ю. Э. Сергеева в первой главе своей работы изучает теоретические вопросы организации процессов предоставления услуг предприятиями общественного питания, а также уделяет внимание вопросам государственного регулирования данной сферы.

В основной части работы автор уделяет внимание вопросам анализа технологических и процессов обслуживания потребителей, представленных в деятельности конкретного предприятия ООО «Бар Булгаков». На основе выполненного анализа, с использованием различных методик, автор выявляет проблемы в организации существующих процессов в исследуемой организации.

Итогом выполненного в работе исследования явились, представленные в 3-й главе, разработанные автором мероприятия по совершенствованию процессов предоставления услуг общественного питания для ООО «Бар Булгаков», включая процессы обслуживания гостей в зале ресторана, процессы бронирования столиков и др. Для предложенных мероприятий автор выполнил экономическое обоснование.

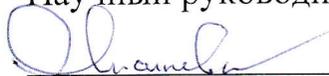
Представленная Ю. Э. Сергеевой работа свидетельствует о сформированности у автора широкого спектра профессиональных компетенций в области организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности, производственно-технологической,

сервисной деятельности, включая готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса, готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов и др. Уровень освоенности компетенций соответствует 80-90%.

В качестве замечания следует отметить не использование возможности выбора поставщиков, для ряда предлагаемых мероприятий, на конкурсной основе.

В целом работа Ю.Э. Сергеевой, в части содержания и оформления соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис», и, при соответствующей защите, заслуживает оценки «отлично» и рекомендуется к защите.

Научный руководитель к.э.н, доцент



И. А. Мисинева

20.06.2016 г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им В. П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра экономики и управления

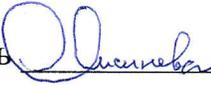
Сергеева Юлия Эдуардовна

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА РЫНКЕ Г. КРАСНОЯРСКА (НА
ПРИМЕРЕ ООО «Бар Булгаков» РЕСТОРАННОЙ ГРУППЫ
«BerryWoodFamily»)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Профиль «Социально-культурный сервис»

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой  Фалалеев А. Н.
Профессор, доктор экономических наук
« 13 » июня 2016 г.

Руководитель  Мисинева И. А.
Доцент, кандидат экономических наук
Дата защиты 18 июня 2016 г.
Обучающийся  Сергеева Ю.Э.
Оценка отлично

Красноярск
2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	6
1.1 Современное содержание управления и оптимизации процессов предоставления услуг общественного питания	6
1.2 Государственное регулирование процесса оказания услуг предприятиями общественного питания.....	13
2. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РЕСТОРАН ООО «Бар Булгаков» РЕСТОРАННОЙ ГРУППЫ . 21 «BerryWoodFamily».....	21
2.2 Анализ организации технологического процесса на предприятии общественного питания ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы BerryWoodFamily».....	21
2.3 Анализ организации процесса обслуживания клиентов на предприятии общественного питания ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы BerryWoodFamily».....	28
3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЕМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ООО «БАР БУЛГАКОВ».....	37
3.1 Обоснование направлений совершенствования процесса предоставления услуг предприятием общественного питания ООО «Бар Булгаков»	37
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	52
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что применение процессного подхода делает возможность организации на предприятии структуры, обеспечивающей управление бизнес-процессами с наибольшей степенью эффективности с точки зрения их организации и синхронизации, направленное на удовлетворение все более возрастающих потребностей потребителей.

Под бизнес-процессом понимается совокупность взаимосвязанных действий, направленных на реализацию поставленных целей в рамках существующей организационной структуры [4].

В настоящее время зачастую происходит противопоставление функциональной системы управления и процессной. В пользу первого подхода высказываются такие авторы как Хаммер М, Август-Вильгельм Шеер. В их трудах подразумевается отсутствие процессов в так называемых «функциональных» предприятиях, а делается упор на построение работы организации вокруг сквозных процессов.

Так, при использовании этого подхода в организации может быть выделено столько процессов, сколько смогут субъективно обосновать руководители и специалисты. Нередко при этом возникает ситуация, когда часть деятельности организации охватывается при описании процесса, а часть остается незатронутой. Причем зачастую руководители процесса на практике не могут управлять ресурсами, необходимыми для выполнения процесса по причине отсутствия реальных полномочий. Поэтому к процессному подходу следует подходить комплексно, считают современные специалисты, на основе рассмотрения деятельности предприятия как системы, совокупности процессов с использованием принципов ISO 9000:2000. Исходя из этих стандартов, под процессом следует понимать устойчивую, целенаправленную совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует «входы» в «выходы», представляющие ценность для потребителей. Под процессным подходом, все активнее используемом и на предприятиях общественного питания, понимается применяемая для управления предприятием и ресурсами организации система взаимосвязанных процессов.

Вопросы, связанные с развитием услуг общественного питания, были рассмотрены в работах В.В. Бородиной, И.В. Волковой, Л.С. Ефимова, Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратовой и др.

Целью исследования, выполненного в выпускной квалификационной работе, является проведение анализа и разработка предложений по совершенствованию процесса предоставления услуг предприятием

общественного питания г.Красноярска ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily».

В соответствии с указанной целью в работе поставлены и реализованы следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты организации процесса предоставления услуг предприятиями общественного питания;

- выполнить анализ процессов обслуживания гостей на предприятии ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily»;

- разработать мероприятия по совершенствованию процессов обслуживания гостей на предприятии ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily».

- оценить эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию процесса

Объектом исследования является процесс предоставления услуг в системе сервиса.

Предметом исследования пути совершенствования процесса.

Теоретической и методологической основой исследования являются концептуальные положения научных теорий рыночной экономики, маркетинговой деятельности, организации бизнеса, теории и практики процессного подхода, маркетинга в сфере услуг, а также работы, раскрывающие сущность обслуживания и потребительской лояльности, получившие отражение в фундаментальных трудах отечественных и зарубежных ученых и специалистов.

Информационная база исследования представлена нормативно-правовыми актами РФ в области регулирования деятельности предприятий общественного питания, такими как Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «О качестве и безопасности пищевых продуктов», Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 28.11.2015) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральный

закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 08.03.2015) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», ПОТ РМ 011-2000 «Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании», СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», СанПин 2.3.2.1290-03 «Гигиенические требования к организации производства и оборота биологически активных добавок к пище (БАД)» и др.

Структура работы обусловлена поставленными в ней задачами и включает введение, основную часть, состоящую из трех глав, заключение, список литературы, приложения.

Практическая значимость работы обусловлена тем, что основные разработки, представленные в ней, могут быть применены на исследуемом предприятии в качестве мероприятий программы совершенствования процесса обслуживания гостей.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1 Современное содержание управления и оптимизации процессов предоставления услуг общественного питания

Процесс предоставления услуг общественного питания является современным содержанием ресторанного сервиса. Под ресторанном сервисом понимается такое обслуживание, которое приносит удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу, считает ряд ученых [7]. В современных условиях компании осуществляют поиск способов повышения эффективности деятельности, в

связи с этим процессный подход получает все более широкое распространение. Основная идея данного подхода заключается в том, что в рамках этой модели бизнес предлагается рассматривать как совокупность составляющих его бизнес-процессов. В этом случае управление ресторанным бизнесом должно происходить с точки зрения бизнес-процессов и их составляющих, а не с точки зрения функциональных подразделений.

Существует множество определений бизнес-процесса. Приведем некоторые из них[10]: Бизнес-процесс - это набор операций, которые, вместе взятые, образуют результат, имеющий ценность для потребителя; Бизнес-процесс - это логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы поставщика, создает ценность и выдает результат потребителю; Бизнес-процесс - это совокупность различных видов деятельности, в рамках которой "на входе" используется один или более видов ресурсов, и в результате "на выходе" создается продукт, представляющий ценность для потребителя или так называемого "клиента бизнес-процесса "; Бизнес-процесс - это упорядоченный по времени набор заданий, выполняемых как людьми, так и информационными системами предприятия, который направлен на достижение заранее известной бизнес-цели за известное время; Бизнес-процесс можно рассматривать как поток работы, переходящий от одного человека к другому, а для больших процессов - от одного отдела к другому. Каждый процесс имеет начало, определенное количество шагов посередине и четко очерченный конец. Стандарт ISO 9000:2000 определяет процесс как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, представляющие ценность для потребителя[11]. В данном определении под процессом можно понимать любую деятельность, использующую определенные ресурсы (финансовые, материальные, человеческие, информационные) для преобразования входных элементов в выходные. Процесс включает одну или более связанных между

собой процедур или функций, которые совместно реализуют некоторую задачу (обычно в рамках организационной структуры).

Можно выделить следующие группы целей оптимизации бизнес-процессов на предприятиях общественного питания, которые ставятся с учетом специфики деятельности, большинством известных организаций. Группы целей: улучшение качества бизнес-процессов предприятия общественного питания, оптимизация взаимодействия подразделений предприятий общественного питания, увеличение скорости протекания процесса обслуживания для потребителя, уменьшение количества ошибок при реализации технологических процессов и процессов обслуживания на предприятии общественного питания, снижение себестоимости реализации процессов на предприятии общественного питания, проектирование новых, не существующих процессов на предприятии общественного питания, например услуг доставки, бронирования столиков через интернет и др.

Концепция и методы оптимизации бизнес-процессов направлены на осуществление крайне быстрого, «прорывного» улучшения в рамках единичного процесса, Работа по улучшению бизнес-процессов начинается с концентрации внимания на определении, понимании и улучшении мероприятий, протекающих в рамках основных процессов. Концепция оптимизации бизнес-процессов основывается на четырех подходах.[5] Первым из них является бенчмаркинг процессов, который заключается в сборе и обобщении информации о функционирующих бизнес-процессах в эталонных организациях. Другой метод – это перепроектирование процесса - это еще один подход к оптимизации, заключающийся в совершенствовании существующих в организации бизнес-процессов. Основным преимуществом данного подхода является сокращение длительности процессов, а также ошибок в них при минимальных затратах финансовых ресурсов и времени. Следующий подход к оптимизации носит название «методика быстрого анализа решения» (аббревиатура FAST) и является более сложным и затратным, чем предыдущие два подхода. Суть его состоит в том, что

определяются проблемы, которые необходимо решить в данной организации, назначается команда, которая в дальнейшем и разрабатывает алгоритм изменения бизнес-процессов для устранения имеющихся проблем. Затем руководство принимает решение о вероятных изменениях процессов. Еще один подход к оптимизации бизнес-процессов - реинжиниринг. Основным преимуществом данного подхода является существенное улучшение практически всех показателей результативности.

Принятие решения о выборе метода оптимизации процессов для предприятия общественного питания включает этап формализации действующих процессов.

Метод параллельного выполнения работ позволяет сократить общее время выполнения бизнес-процесса. В настоящий момент длительность бизнес-процессов играет решающую стратегическую роль для компании на рынке общественного питания, определяет ее конкурентоспособность и выживаемость на динамичном конкурентном рынке. Часто оказывается, что при проектировании бизнес-процессов их проектировали последовательно. Потому что, последовательной цепочкой выполнения работ управлять намного проще. Но если описать бизнес-процессы предприятия общественного питания, оказывается, что многие работы технологически можно выполнять параллельно[17]. Обнаружив такие работы, нужно организовать их параллельное выполнение, уменьшив тем самым общее время бизнес-процесса.

Разработка нескольких вариантов бизнес-процесса. Следующим методом оптимизации бизнес-процессов, который активно применяется на практике, является разработка и внедрение нескольких вариантов исполнения одного и того же процесса в зависимости от ситуаций. Использование данного метода в особенности актуально для бизнес-процессов по обслуживанию клиентов предприятия общественного питания. В современных рыночных условиях, характеризующихся наличием на рынках

услуг общественного питания сильной конкуренции, клиент стал более требовательным и информированным об услугах различных заведений.

Чтобы соответствовать требованиям различных групп потребителей, и выживать в настоящих условиях, рестораны, кафе вынуждены трансформировать свой сбыт и производство из массового в индивидуальное, для того, чтобы каждого клиента обслуживать с определенной степенью индивидуальности, согласно его требованиям. Данная возможность обеспечивается путем разработки и внедрения нескольких вариантов бизнес-процессов. Использование метода разработки и внедрения нескольких вариантов бизнес-процессов позволяет повысить гибкость заведения, в том числе качество обслуживания и степень удовлетворенности клиентов. В свою очередь это приводит к увеличению дохода, доли рынка и конкурентоспособности заведения[36]. После разработки схемы бизнес-процесса "как надо" следует пройтись от конца процесса к его началу и последовательно для каждой работы бизнес-процесса применить модель "Поставщик-производитель-клиент", подчеркивают специалисты. На первом шаге данная модель применяется для последней операции бизнес-процесса в рамках чего нужно определить, кто является клиентом последней работы бизнес-процесса и изучить его потребности.

Ученые особо отмечают, что это применимо в том случае, если выход и клиент последней работы бизнес-процесса являются первичными. На данном шаге нужно осознавать, что подстроить бизнес-процесс под требования любого клиента практически невозможно. В данном случае нужно применить принцип Парето 20 на 80 и взять для рассмотрения только приоритетных потребителей или их сегменты [4]. После определения и формулировки требований к продукту бизнес-процесса нужно сделать так, чтобы сотрудник заведения, отвечающий за работу бизнес-процесса, выходом которой является данный продукт, скорректировал технологию или параметры выполнений данной работы таким образом, чтобы продукт соответствовал требованиям клиента. Часто это не достигается корректирующим

воздействием только на одну работу бизнес-процесса. Нужно провести корректирующие воздействия на ресурсы, которые данная работа использует и которые в свою очередь являются выходом или продуктом предшествующей операции бизнес-процесса. Поэтому сотрудник предприятия общественного питания, отвечающий за рассматриваемую работу бизнес-процесса, должен сформулировать требования к ресурсам и предъявить их сотруднику заведения, отвечающему за предшествующую операцию и являющемуся поставщиком. Следующим шагом будет применение метода согласования результатов с требованиями для предшествующей операции и т.д. Таким образом, нужно пройти по всему бизнес-процессу от его конца к началу и поочередно для каждой операции применить данный метод. Для внутренних клиентов бизнес-процесса, технология остается той же самой и даже упрощается за счет того, что сформулировать требования внутренних клиентов намного проще, чем внешних[8].

Рассмотренная последовательность шагов по согласованию результатов с требованиями имела направление движения от конца, или клиента процесса, к его началу, или поставщику. Такой способ применим в случае, если модель ведения и управления бизнесом компании является "тянущей", т.е. строится от требований клиента. Большинство бизнесов в сфере общественного питания функционируют именно по такой схеме. Тем не менее, часть бизнеса в системе ресторанного обслуживания, функционирует и должна управляться по другой модели – "толкающей". Для таких процессов узким местом является не клиент, а поставщик, под которого выстраивается весь бизнес-процесс. Это касается вопросов поставки импортной продукции, алкоголя, расходных материалов. Соответственно узким местом для них являлся не клиент, а поставщик. Системы управления такими процессами строились по толкающей схеме, планирование деятельности велось от закупок - первый план, который составлялся, являлся планом закупок. Все остальные планы - продаж, запасов и прочие формировались на его

основе[9]. Для таких процессов, оптимизацию бизнес-процессов на основе метода согласования результатов с требованиями нужно проводить в обратную сторону: от начала к концу или от поставщика к клиенту бизнес-процесса. В общем случае оптимизация бизнес-процессов должна проводиться от узкого места. Например, предприятия общественного питания, у которых узким местом являются производственные мощности, вынуждены частично требования к процессам продаж и закупок формировать от процесса производства[16]. Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса. Для снижения издержек и времени бизнес-процессов, а также повышения их качества целесообразно провести технологическую интеграцию бизнес-процессов компании с бизнес-процессами внешних клиентов и поставщиков. В качестве клиентов и поставщиков, на которых направлен данный метод, могут выступать не только клиенты и поставщики в обыденном понимании, но и любые контрагенты, потребляющие выходы, а также поставляющие входы для бизнес-процессов предприятия общественного питания. Ярким примером этому является автоматизированная интеграция ресторанных групп с банками по вопросам осуществления платежей и получения информации по расчетному счету. Оказывается, что многие функции бизнес-процесса можно передать поставщикам. В мире существуют примеры, когда компании, действующие в сфере общественного питания, передавали своим привилегированным поставщикам функцию по управлению товарным запасом и поставке товара. В данной схеме поставщик самостоятельно отслеживал товарные остатки компании по своей продукции, прогнозировал ее спрос и в рамках существующих требований по структуре товарного запаса принимал решение о поставке своей продукции. За качественное выполнение данных функций поставщик получал от компании дополнительные привилегии и долгосрочные гарантии по поставке своей продукции[5].

Повысить эффективность бизнес-процессов позволяет метод стандартизации форм сбора и передачи информации. Стандартизация форм сбора и передачи информации в компании ускоряет бизнес-процессы, повышает скорость и качество принятия решений, приводит к снижению ошибок и издержек.

Следующим методом, позволяющим повысить соответствие результатов требованиям, является метод организации точек контроля в бизнес-процессе. Для того, чтобы бизнес-процесс исполнялся качественно, без проблем, в нем нужно выделить места, которые необходимо контролировать, и организовать точки контроля, с помощью которых будет контролироваться качество выполнения операций бизнес-процесса. Точка контроля, внедренная в бизнес-процесс, представляют одну из операций, находящуюся в цепочке процесса, которая может "заблокировать" дальнейшее протекание процесса, если результат соответствующей работы будет произведен не качественно, и не будет удовлетворять требованиям. Примером внедренной точки контроля в бизнес-процесс является работа администратора по контролю за работой сотрудников зала в ресторане. В общем случае точки контроля являются средством управления бизнес-процессом. Они снимают с процесса нужную информацию, которую "владелец" бизнес-процесса использует для анализа и принятия решений. В случае наличия планов или нормативов по показателям процессов, "владелец" проводит контроль, сравнение факта с планом или нормативами, принимает управленческие решения и проводит регулирование, выходом которого являются корректирующее воздействие.

1.2 Государственное регулирование процесса оказания услуг предприятиями общественного питания

Государственное регулирование предприятий питания основано на положениях Конституции Российской Федерации - высшем юридическом

акте государства. Государственное регулирование осуществляется на основе нормативно - правовых актов, устанавливающих правовое положение предприятий общественного питания, структуру органов государственного регулирования сферы услуг, порядок исполнения и заключения хозяйственных договоров, порядок решения споров предприятий питания, правила оказания услуг, защиту прав потребителей, охрану прав собственности, порядок формирования и регулирования неких вопросов контрактной системы, а так же вопросы, связанные с эстетикой организации питания, и т. д. Все нормативно - правовые акты, имеющие прямое отношение к регулированию общественного питания, должны соответствовать конституционным принципам. Применительно к предприятиям общественного питания, законодательство РФ можно разделить на общее (регулирование отдельных сторон экономики) и специальное (регулирование сферы общественного питания). К законодательным актам общего регулирования относится в первую очередь Гражданский кодекс РФ, который создает для государственного регулирования рыночных отношений конкретные правовые рамки. Специальное правовое регулирование общественного питания основано на указах президента РФ, актах федеральных министерств и ведомств, постановлениях правительства РФ, а также на постановлениях, инструкциях, актах органов государственной власти субъектов РФ.

Законодательный же уровень регулирования общественного питания представлен законами Российской Федерации: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей", Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015)[4] "О качестве и безопасности пищевых продуктов", Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 28.11.2015) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" [5], Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 08.03.2015) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных

карт" [6], Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" [7], Федеральный закон от 22.11.1995 N 171-ФЗ (ред. от 29.12.2015, с изм. от 30.03.2016) "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции" [8], Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации"[9], Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 08.03.2015), "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2015)[10].

Закон « О защите прав потребителей» дает право субъектам РФ устанавливать свои положения в области защиты потребительских прав, не противоречащих основному законодательству. Федеральный закон «Об ограничении курения табака» определяет правовые основы ограничения курения табака в целях снижения заболеваемости населения. Федеральный закон «О рекламе» регулирует отношения, возникающие в процессе производства, размещения и распространения рекламы в сфере услуг. Нацелен на формирование общей системы регулирования рекламной деятельности в интересах поддержания конкуренции и развития порядочных рыночных отношений. На обеспечение нужд потребителей в продукции, защиту экономических интересов РФ, а также на повышение качества продукции и осуществление контроля за соблюдением законодательства, правил и норм в регулируемой области направлен ФЗ «О госрегулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции». На право осуществления услуг общественного питания требуется специальное разрешение - лицензия, получаемая в установленном государственном порядке с соблюдением требований и условий, выполнение которых при осуществлении лицензируемого вида деятельности. Лицензированию подлежит деятельность предприятий общественного питания по предоставлению услуг в целом, а также дополнительно: продажа

отдельных видов товаров, например алкогольной и табачной продукции. Лицензирование – это способ защиты субъектов рынка от действий непрофессиональных участников, форма регулирования и контроля государства за деятельностью субъекта.

Так же следует отметить, что правовое регулирование деятельности предприятий общепита в настоящее время не имеет единого нормативно-правового акта на уровне закона, который охватил бы весь комплекс взаимоотношений в этой сфере. Кроме того, первостепенную роль в данной сфере играет контрольно-регулирующая функция государственного регулирования. В рыночной экономике роль государства заключается в том, чтоб установить «правила игры», определить направления развития, поддержать нормальное функционирование регулирующих механизмов.

В качестве социальных приоритетов государственного регулирования общественного питания можно считать: 1) Обеспечение устойчивого функционирования предприятий питания как важнейшего фактора экономической безопасности. 2) Формирование потребительского рынка. 3) Изменение стратегии информационного и научно - технического развития. 4) Осуществление комплекса мер для повышения инвестиционной привлекательности предприятий; Создание условий для притока инвестиций.

Функции госрегулирования сферы общественного питания взаимосвязаны с формами ее регулирования: программной, институциональной, ценовой, налоговой, денежно-кредитной и др. Необходимая форма регулирования - программная. В качестве программной формы могут служить: 1) Прогнозы развития регионов. 2) Концепция развития общественного питания. 3) Программа приватизации. 4) Программа научно-технического прогресса и др.

В системе госрегулирования общественного питания среди общих функций, основной является создание экономико-правовых условий функционирования механизма регулирования. Следующая общая функция -

децентрализованное управление объектами сферы общественного питания. Ее реализация направлена на проведение политики по удовлетворению потребностей населения в питании, участие в программах социально - экономического развития регионов и инвестиционных проектах, а так же государственное регулирование социально-экономического развития по территориальным субъектам хозяйствования.

На федеральном уровне госрегулирование осуществляет Министерство экономического развития, Минпромторг, Росалкоголь регулирование и Роспотребнадзор. Министерство занимается разработкой государственной политики развития отраслей, в том числе общепита, содействием в развитии конкурентной среды, защитой потребительского рынка от некачественных товаров, организацией информационного обеспечения участников рынка и пр. Росалкоголь регулирование осуществляет функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также функции по контролю за производством и оборотом этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, по надзору и оказанию услуг в этой сфере. Роспотребнадзором (СЭС) именуется государственная организация, в полномочия которой входит осуществление контроля за соблюдением прав потребителей. Помимо этого, эта структура наделена властью контролировать санитарно - эпидемиологические нормативы. Основные задачи Управления Роспотребнадзора: 1) Организация и осуществление надзора и контроля за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка. 2) Предупреждение вредного воздействия на человека факторов среды обитания. 3) Профилактика инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) населения.

На федеральном уровне государственное регулирование должно сосредотачиваться на проблемах формирования государственной торговой политики, ориентируясь на целевые программы, экономические нормативы, индикативное планирование, санкции, приоритетность развития отдельных отраслей торговой инфраструктуры в общенациональных интересах [1]. Их компетенция в отношении сферы торговли состоит в установлении правовых основ единого рынка страны, которые включают таможенное, налоговое, антимонопольное, валютное, финансовое регулирование, субсидирование, квотирование, сертификационное нормирование и лицензионное, установление правил оказания услуг и продажи отдельных товаров, разработку общих программ развития торговли и оценку последствий их реализации.

Территориальные (региональные) органы госрегулирования осуществляют реализацию собственных функций путем исполнения организационных мер: формирования конкуренции и инфраструктуры рынков; регулирования процессов деятельности по формам собственности и формирования региональной политики; защиты прав потребителей. На территориальном уровне вырабатывается механизм реализации общегосударственной торговой политики с учетом особенностей ее регионального развития. Должны решаться следующие задачи: 1) Формирование эффективной региональной торговой политики и ее приоритетов; 2) создание условий для повышения предпринимательской активности в торговой сфере через инвестиции, условия кредитования, землепользования, систему местных налогов, сборов и предоставленных льгот, аренды городского имущества; 3) контроль за деятельностью всех участников торговли; 4) оптимальное рациональное размещение объектов торговли; 5) прогнозирование и исследование конъюнктуры рынка потребительских товаров города (области, района) и предоставление консультационных и информационных услуг предприятиям о состоянии рынка как на межрегиональном уровнях так на территориальном; 6)

непосредственное участие в создании системы информационного обеспечения регулирования и формирования рынка страны, базирующегося на использовании современных технологий по хранению, сбору, обработке и передаче информации о предложении и производстве услуг и товаров, спросе и потребностях населения, динамике оптовых, отпускных и розничных цен.

Муниципальные органы регулирования наделяются полномочиями по решению вопросов местного значения и отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, а так же органам местного самоуправления [2]. Роль муниципального образования по управлению сферой общепита проявляется в следующих важнейших функциях: 1) создание базы для принятия экономических решений. 2) стабилизация экономики. 3) обеспечение социальной гарантии и защиты.

Нарушение выполнения правил оказания услуг общественного питания в любой его части может повлечь серьезные последствия, вплоть до лишения права собственника на ведение коммерческой деятельности. Санитарно-эпидемиологические правила отстают от современных технологий, используемых на всех этапах деятельности. Более того, устаревшие или трудновыполнимые положения санитарно-эпидемиологических правил и нормативов не соответствуют федеральному законодательству РФ, техническим регламентам и соглашениям Таможенного союза и международному законодательству. Кроме того, санитарные правила не полностью соответствуют обязательствам, принятым Россией при вступлении в ВТО посредством участия в международном Соглашении по применению санитарных и фитосанитарных мер.

Так, санитарные правила и нормативы в ряде случаев содержат недостаточно конкретизированные требования к технологическим процессам. Отсутствие диверсификации правил в зависимости от объема производства и размера предприятия может быть связано с излишними

прямыми и косвенными затратами, что представляет значительное бремя для развития отрасли. Поэтому малые и некоторые средние предприятия вынужденно уходят с рынка, в то время как доля крупных предприятий и торговых сетей растет. Такое направление развития отрасли не соответствует задачам государственной политики, нацеленной на развитие малых предприятий [3]. Требуется гармонизация всех российских нормативов с международными стандартами. К таким документам относятся совместная программа ФАО/ВОЗ по стандартам на пищевые продукты (Joint FAO/WHO Food Standards Programme), Кодекс Алиментариус (Codex Alimentarius) и пр. В целом, международные документы, обеспечивающие безопасность пищевой продукции, основаны на применении принципов системы ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Point), которая отличается от норм безопасности, определенных санитарными правилами.

Таким образом, государственное воздействие претворяется в жизнь посредством разнообразных форм и методов их организации: непосредственное государственное управление, налоговое управление, денежно-кредитное управление, бюджетное регулирование, ценовое регулирование, регулирование условий труда, социальное управление. Государство имеет широкие возможности воздействия на экономику, в том числе и на сферу торговли и общественного питания, обладает многочисленными регуляторами и рычагами управления.

Управление общественным питанием выступает в виде сложной экономической системы с огромным количеством разнообразных связей, элементов, отношений. Одними из главных особенностей отрасли являются большое разнообразие предприятий общепита, организаций различных форм собственности.

2. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РЕСТОРАН ООО «Бар Булгаков» РЕСТОРАННОЙ ГРУППЫ «BerryWoodFamily»

2.2 Анализ организации технологического процесса на предприятии общественного питания ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы BerryWoodFamily»

Нами в работе, для определения направлений совершенствования процессов, выполнен анализ технологического процесса приготовления блюд в ООО «Бар Булгаков».

Для определения типа предприятия питания, нами был взят, в качестве основы для анализа, ГОСТ 31985-2013 «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения» (введен, в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст).

Среди типов предприятий питания, в соответствии со стандартом, выделяют:

1. Заготовочное предприятие питания (цех общественного питания):
Предприятие (цех) общественного питания, предназначенное для изготовления продукции общественного питания, снабжения доготовочных предприятий питания, магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, а также для доставки потребителям по их заказам. Предприятие (цех) общественного питания может функционировать в составе (структуре) предприятия торговли и реализовывать продукцию общественного питания по месту изготовления и вне предприятия.
2. Доготовочное предприятие питания: Предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления.
3. Специализированное предприятие общественного питания: предприятие питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по

ассортименту продукцию общественного питания с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей.

4.Комбинат общественного питания (комбинат питания): предприятие общественного питания, состоящее из заготовочных и доготовочных предприятий питания с единым технологическим процессом изготовления продукции, а также магазинов кулинарии и вспомогательных служб.

5.Магазин (отдел) кулинарии: Магазин (отдел) по реализации населению продукции общественного питания в виде кулинарных изделий, полуфабрикатов, кондитерских и хлебобулочных изделий.

6.Ресторан: предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий, покупных товаров, в т.ч. табачных изделий.

Выбранное в работе в качестве объекта исследования предприятие общественного питания ООО «Бар Булгаков» относится к категории «ресторан». Нами в работе, для определения направлений совершенствования процессов, выполнен анализ технологического процесса приготовления блюд в ООО «Бар Булгаков», специфичный для ресторана. Технологический процесс - ряд последовательных операций по обработке продуктов для приготовления блюд и кулинарных изделий.

Схема работы предприятия общественного питания ООО «Бар Булгаков» с сырьем для производства готовых блюд представлена в(прил.3).

Движение производственных потоков сырья, полуфабрикатов и готовой продукции осуществляется следующим образом: сырье и покупные товары поступают на предприятие через разгрузочную и распределяются по кладовым и охлаждаемым камерам, которые находятся в непосредственной близости от загрузочной. Загрузочная оборудована товарными весами и грузовой тележкой. Из складских помещений сырье поступает в

заготовочные цеха (овощной, мясо-рыбный), где производят выработку полуфабрикатов для снабжения доготовочного цеха. Приготовленные полуфабрикаты транспортируют в горячий и холодный цеха, используя противни, лотки. Далее производят приготовление блюд и кулинарных изделий. Готовые блюда и кулинарные изделия поступают на раздачу. Кормовые и технологические отходы из всех цехов и моечных направляют в камеру отходов.

В овощном цехе производится механическая обработка овощей и корнеплодов. Работу овощного цеха организует заведующая производством.

Планировка овощного цеха представлена в (прил. И).

Анализ, выполненный в работе, показал, что цех работает, выполняя условия технологического процесса приготовления блюд. В нем организованы следующие рабочие места: обработка картофеля и корнеплодов, доочистка и промывание; обработка свежей капусты и кабачков, репчатого лука и чеснока, свежей зелени и других овощей.

В цехе вывешены правила техники безопасности, инструкции по эксплуатации картофелечистка, плакаты по первичной обработке картофеля и овощей.

Инвентарь: ножи, промаркированные доски.

Оборудование: картофелечистка- 1шт.; мойка для инвентаря (600*600 мм.)- 1 шт.; ванна для мойки овощей (1600*900 мм.)- 1 шт.; мойка для зелени (600*600 мм.)- 1 шт.; производственный стол (1200*650 мм.).

Производственная программа овощного цеха ООО «Бар Булгаков» представлена в (прил. К).

Организация технологического процесса в овощном цехе представлена в (прил. Л).

Как недостаток в работе овощного цеха следует отметить отсутствие раковины для мытья рук, холодильного шкафа для кратковременного хранения полуфабрикатов. Также в цехе не соблюдена поточность технологического процесса.

В мясо-рыбном цехе производят обработку сырья и готовят полуфабрикаты для горячего цеха. Работу в цехе организует зав.производством.

Планировка мясо-рыбного цеха представлена на рисунке в (прил. М).

В цехе выделено два рабочих места:

- для обработки рыбы и приготовления полуфабрикатов из нее;
- для обработки мяса и птицы и приготовления полуфабрикатов из них.

В мясо-рыбный цех поступают крупнокусковые полуфабрикаты, из которых вырабатываются порционные, мелкокусковые и рубленные полуфабрикаты. Также в цехе выделен разрубочный стул для костей.

Птица поступает в замороженном виде, потрошенная. В цехе производится ее обработка и приготовление полуфабрикатов.

Рыба поступает потрошенная, в замороженном виде. Рыбу размораживают в воде или на воздухе на стеллаже.

Инвентарь цеха: промаркированные ножи и доски. Оборудование мясо-рыбного цеха: мойка для мяса и птицы (1650*700 мм.); производственные столы (1200*650 мм.) – 2 шт.; шкаф холодильный ШХ 0,3; мойка инвентаря; мойка для рук; мясорубка напольная.

В планировочном решении мясо-рыбного цеха можно предусмотреть еще один стол для приготовления панированных полуфабрикатов.

Организация технологического процесса в мясо-рыбном цехе представлена в (прил. Н).

Горячий цех- это основной цех предприятия ООО «Бар Булгаков».

В нем производится завершение технологического процесса приготовления блюд и кратковременное хранение готовой продукции.

Горячий цех имеет естественное освещение; температура в нем 23°C; влажность 60%; имеется приточно-вытяжная вентиляции. Планировка горячего цеха представлена в (прил. О).

В горячем цехе ресторана выделяют три основных технологических рабочих места: 1) рабочее место по приготовлению супов, бульонов и соусов.

2) рабочее место по приготовлению гарниров и горячих блюд. 3) рабочее место по приготовления напитков и сладких блюд. Работу в горячем цехе организует зав. производством. Инвентарь и оборудование: промаркированные ножи и доски; ложки; чумички; шумовки; кастрюли из нержавеющей стали и алюминиевые; сковороды чугунные, тефлоновые; бачки; сита; дуршлаг; тазы пластиковые и железные; шкаф холодильный ШХ 0,3; плита ПЭСМ-4 с жарочным шкафом; кипятильник электрический; весы ВНЦ- 2; столы производственные (1200*600 мм.); моечная ванна; мойка для рук.

Организация технологического процесса в горячем цехе представлена в (прил. П).

Недостатками в организации технологического процесса в горячем цехе являются: один вход для сырья и транспортировки продукции в холодный цех предприятия, находящийся напротив горячего; один стол для выдачи готовых блюд и приготовления горячих напитков и сладких блюд, устаревшее оборудование, отсутствие современных видов оборудования, отсутствие фритюрницы. В холодном цехе осуществляется приготовление холодных блюд и закусок, холодных напитков и супов.

Особенность холодного цеха - продукция после изготовления не подвергается тепловой обработке, кратковременность хранения полуфабрикатов и готовой продукции. 1) В холодном цехе работает 2 повара 5 разряда посменно. 2) В цехе естественное освещение, температура 18°C, влажность 75%. 3) Оборудование: столы производственные(1200*630мм.) - 1 шт.; стол для готовой продукции (1500*700 мм.); шкаф холодильный ШХ 0,3; мойка для овощей и инвентаря (900*500 мм.); мойка для рук (600*600 мм.).

Планировка холодного цеха представлена в (прил. Р).

При анализе планировочного решения холодного цеха ресторана следует выделить ряд недостатков: наличие только одной моечной ванны, малая механизация ручного труда поваров.

Технологический процесс производства в холодном цехе представлен в

(прил. С)

В холодном цехе основными выполняемыми операциями являются нарезка, порционные блюда и оформление холодных закусок. Блюда холодного цеха и оформляются в соответствии с заказом, пришедшим из зала, который получают в виде чека.

Предварительно делаются заготовки салатов, которые хранят в холодильном шкафу не заправленными в течение 6 часов при температуре 4-60С.

Заправленные салаты и закуски не хранятся, а сразу поступают на реализацию.

В холодном цехе в теплое время года изготавливают холодные супы, которые отпускаются при температуре 12-140С. Овощи, мясные и другие продукты для холодных супов варят в горячем цехе. Затем овощи охлаждают и нарезают вручную. Зеленый лук для холодных супов шинкуют и растирают деревянным пестиком с небольшим количеством соли. Готовые блюда и закуски устанавливают на производственный стол, откуда их сразу же забирает официант или транспортируют в зал на передвижном стеллаже (при проведении банкетов).

Основными факторами, влияющими на организацию рабочих мест мойщиков посуды в моечном отделении являются: способ доставки использованной посуды из обеденного зала в моечное отделение: порядок снабжения горячей и холодной водой, а также удаление сточных вод; наличие эффективной вентиляции; уровень их оснащённости; способ транспортировки чистой посуды к местам порционирования и раздачи готовой продукции; уровень охраны труда и техники безопасности. Рабочее место для мытья тарелок и столовых приборов. Здесь предусмотрено выполнение следующих операций: очистка посуды от остатков пищи, ее сортировка и мытье в машине, хранение чистой посуды (в шкафу, на тележках с выжимным устройством), мытье, просушивание и стерилизация столовых приборов. Для выполнения указанных операций рабочее место

оснащено столом для сбора остатков пищи, моечной ванной, посудомоечной машиной, стеллажом для хранения чистой посуды. В (прил. Т) представлена организация технологического процесса в моечном отделении.

Рабочее место для мытья стаканов предполагает выполнение операций освобождения стаканов от остатков пищи и их мытья. Оснащается оно моечной ванной со смесителями.

Рабочее место для мытья кухонной посуды оборудовано рядом с горячим и холодным цехами. Технологический процесс мытья кухонной посуды состоит из двух операций: очистки посуды от остатков пищи и мытья посуды. В соответствии с этим, рабочее место оборудовано подтоварником (для грязной посуды), двумя моечными ваннами, стеллажами для хранения чистой посуды, а также предметами оснастки для хранения моющих средств и приспособлений для очистки и мытья кухонной посуды.

Рабочие места обеспечены следующей документацией:

- таблицами расхода сырья и норм выходов при изготовлении полуфабрикатов и готовой продукции; рецептурами приготовления блюд, условиями и допустимыми сроками хранения полуфабрикатов и готовой продукции, тепловыми режимами выпечки и приготовления различных блюд и изделий;

- правилами обработки сырья и эксплуатации оборудования;

- предупредительными плакатами и надписями: предостерегающими (для предупреждения людей об опасности приближения к частям электроустановок, находящихся под напряжением); запрещающими (указывающими на необходимость выключения напряжения при работе людей на электроустановках); разрешающими работу персонала в определенных местах; напоминающими о необходимости принятия мер по ликвидации опасности.

Мойка кухонной и столовой посуды осуществляется соответственно мойщицей кухонной и столовой посуды с применением моющих средств Fairy, Comet, что оправдывает себя в современных условиях, не

рекомендуется требованиями СанПиНа.

В ресторане отсутствуют резиновые коврики перед электрическим оборудованием, так же нет правил по технике безопасности перед оборудованием.

Нами в работе выполнено обобщение выявленных проблем в технологическом процессе ООО «Бар Булгаков». Полученные данные представлены в (прил. У).

Анализ проблем и причин, вызвавших их появления в ООО «Бар Булгаков» связано, в основном, с политикой руководства, направленной на экономию затрат в условиях кризиса, конструктивными особенностями помещения и особенностями планировки используемого в работе оборудования цехов. Для устранения данных проблем мы считаем необходимым рекомендовать руководству разработать долгосрочный план мероприятий для ООО «Бар Булгаков» по закупке оборудования и замены используемых моющих средств на рекомендуемые СанПиНами.

2.3 Анализ организации процесса обслуживания клиентов на предприятии общественного питания ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы BerryWoodFamily»

Анализ процессов обслуживания клиентов, на современном предприятии общественного питания, включает в себя анализ качества каждого из выделяемых специалистами компонентов ресторанного обслуживания. Перечень компонентов приведен в (прил. Ф).

Точное выполнение каждого компонента позволит обеспечить удовлетворенность клиента процессом обслуживания в ресторане. А это является обязательным условием обеспечения конкурентоспособности заведения на современном рынке, особенно в условиях кризиса.

Подготовка зала к обслуживанию осуществляется в 3 этапа. Графически содержание первого этапа, начинающего процесс обслуживания гостей в ресторане представлено в (прил. Ф).

Процесс обслуживания в зале ресторана включает разные этапы и виды работ, которые необходимо выполнять официантам, бармену, хостессу.

1. Этап процесса обслуживания «Готовность зала к обслуживанию».

В течение дня при необходимости производится уборка зала (текущая - совком и веником). Столы используются 2-4-6 местные. При расстановке столов освобождается главный проход – 2 метра. Оставляют расстояние между рядами столов - 1,5 метра. Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см. Расстояние между стульями за столом - 30 см.

Далее, официанты и бармены получают посуду, приборы протирают, наполняют соль, горчицу (не более чем на 1/3-1/2 флакона), заменяют воду в вазах. Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком. Запас белья и посуды размещают в серванте и на подсобных столиках.

2. Этап процесса обслуживания «Готовность персонала к обслуживанию».

Готовность персонала заключается в своевременном прибытии на рабочее место, наличие санитарной книжки, здоровом состоянии и опрятном внешнем виде. К персоналу предъявляются повышенные гигиенические требования. Изучение показало, что в ООО «Бар Булгаков» контактный персонал (официанты) делятся на три группы: 1) Официант-стажер. 2) Официант. 3) Старший официант.

Официант-стажер, человек который проходит стажировку в течении трех дней на базе ресторана, если стажировка пройдена хорошо, то человек остается работать в заведении, но с испытательным сроком в три месяца. Первый день, ознакомление с правилами ресторана, сотрудниками заведения, наблюдение за производственным процессом, получение формы с логотипом ресторана, получение и изучение меню. Во второй день официант-стажер, принимает участие в производственном процессе, помогает штатным

официантам, изучает посуду, изучает меню. Старший официант рассказывает о стандартах обслуживания, о стандарте сервиса и гостеприимства, который разработан в ООО «Бар Булгаков». Третий день стажировки: в течении дня старший официант следит за выполнением работы, задает вопросы на понимание стандартов заведения, сервиса и гостеприимства. По истечении трех дней стажировки, официант-стажер сдает тест «9 шагов», который прописан в стандартах обслуживания исследуемого заведения. Административным персоналом выносится решение о дальнейшем сотрудничестве со стажером.

Официант, сотрудник который прошел стажировку, отработал испытательный срок в течении трех месяцев, заключил трудовой договор, несет материальную ответственность за вещи которые принадлежат ресторану. Работает строго по стандартам заведения, соблюдает правила сервиса и гостеприимства.

Старший официант, сотрудник предприятия который отработал более года в заведении, работу выполняет отлично, проверки методом «тайного гостя» проходит успешно, добросовестно относится к своей работе, компетентен, эффективно взаимодействует со своими коллегами. Занимается обучением официантов, ведёт контроль в течение всего рабочего дня за официантами, составляет график рабочих смен, принимает участие в инвентаризации посуды каждый месяц.

3. Этап процесса обслуживания «Встреча и рассаживание гостей».

Очень важно встретить гостя сразу, как только он зашел в заведение. От того насколько грамотно и быстро это будет сделано, зависит настроение гостя во время всего пребывания в ресторане, а также впечатление о персонале и заведении в целом. Встреча гостя входит в обязанности отдельного сотрудника – хостесс, но в отсутствии хостесс гостя встречает официант, который находится к нему ближе всего. Все сотрудники знают, что гость, которого не встретили – общая вина.

Необходимо при встрече клиента пользоваться следующими правилами:

Если официант увидел гостя, которого никто не встречает – он должен сделать это сам!

- Посмотрите гостю в глаза и улыбнитесь!
- Поздоровайтесь первым «Добрый вечер/ день! Рады Вас видеть!»
- Уточните: «Вы заказывали столик?» (в вечернее время с 18.00)
 - Если да, спросите: «На какую фамилию?», уточните, какой именно был заказан столик по Книге заказов.
 - Если столик не был заказан:
- Определите количество гостей: «На сколько человек Вам столик?», если гость пришел один, не задавайте вопросы: «Вы один?», «Вас ожидают?», поскольку подобные фразы могут задеть его чувства и создать неловкую ситуацию.
- Проводите до столика: «Позвольте я Вас провожу», при этом идите чуть впереди гостя и обращайтесь внимание, следует ли он за Вами.
- Указав на столик, предложите присесть: «Присаживайтесь, пожалуйста!», подайте меню, назовите виды меню, если их несколько: «Пожалуйста, основное меню, меню бизнес-ланча и проч.».
- Предлагайте гостям сесть только за убраный и за сервированный стол. Если стол не убран, предложите подождать за барной стойкой, попросите официантов убрать стол (для хостесс) или сделайте это сами. Указав на стол открытым жестом, предложите сесть: «Пожалуйста!».
- Если стол, за которым хочет разместиться гость, зарезервирован, уточните, на какое время и сориентируйте гостя: «Стол заказан на 20:00. Вам достаточно 40 минут?».
- Важно: при размещении на зарезервированных столах, учитывать погрешность 20 минут до прихода хозяина стола.

- Если это столик не на Вашей позиции, гостеприимным тоном скажите «Сейчас я приглашу Вашего официанта!»
- Если столик на вашей позиции, представьтесь, предложите аперитив.
- Оповестите гостя о текущих акциях и новинках: «Обратите внимание на наши блюда дня и акции». Сделайте жест рукой к соответствующей вкладке в меню. Не нужно сообщать гостю обо всех акциях, которые проходят в нашем заведении, ограничьтесь одной.

Если приходит несколько гостей, провожаете первых пришедших, остальных просите подождать: «Подождите, пожалуйста, минутку, я провожу гостей и подойду к Вам».

Рассаживая гостей за столики, официанту необходимо учитывать ряд факторов:

- Заказанные столики; Пожелания самих гостей; Мотив посещения (деловые переговоры, вечеринка, обед, романтический ужин, встреча одноклассников и т.д.)
- Количество гостей (в часы (вечерней загруженности за большой стол не стоит сажать 1-2 гостей); Заполненность зала; Количество занятых позиций у одного официанта

1. Следующим этапом обслуживания гостей в ресторане является «Предоставление меню».

Акции и спецпредложения. Чтобы помочь вновь пришедшему гостю сориентироваться по меню, а посещение постоянных гостей заведения сделать интереснее, официанты и хостесс рассказывают об акциях и специальных предложениях, которые проходят в заведении на данный момент.

Гость должен услышать про акции 2 раза за 1 посещение: 1) Когда хостесс рассаживает гостей и подает им меню, при этом проговаривая: «Обратите внимание, в нашем заведении проходит фестиваль летних коктейлей!». 2) При расширении заказа официантом.

Рассказывая про акции, помните: одновременно нужно говорить не более, чем про 1 акцию (про остальные можете рассказать в следующий раз или когда гость Вас спросит о той или иной акции).

Презентация акции должна быть своевременной (в обед – про бизнес-ланч и блюда дня, компаниям мужчин про акции, связанные с крупной покупкой крепкого алкоголя, девушкам – про коктейли и т.д.).

5. Этап процесса обслуживания «Правила принятия заказа».

Прием заказа – очень важный и ответственный момент. От мастерства официанта на данном этапе зависит не только удовольствие гостя, но и выручка всего заведения, а значит и его личный доход.

После того как гости сядут за стол, в течение 2-5 минут, официант должен: 1) подойти к столу. 2) поприветствовать гостей, улыбнуться. 3) предложить аперитив. 4) рассказать про акции, которые сейчас проходят в заведении (достаточно об одной). 5) предложить сделать заказ.

При приеме заказа официант стоит возле гостя, не касаясь при этом стула, стола и не наклоняясь близко к гостям. Официант активно предлагает и красочно описывает блюда и напитки.

6. Этап процесса обслуживания «Подача блюд при выполнении заказов»
Последовательность подачи блюд. Заказ подается гостям в следующем порядке: 1) Аперитивы (алкогольные и безалкогольные напитки). 2) Основные напитки. 3) Холодные закуски и салаты. 4) Горячие закуски. 5) Супы. 6) Основные горячие блюда. 7) Десерты + горячие напитки (чай, кофе). 8) Диджестивы (крепкие алкогольные напитки). 9) Этап процесса обслуживания «Прощание с гостем».

От того, будут ли возвращаться гости, зависит жизнеспособность заведения и стабильность рабочего места каждого сотрудника. В силах контактного персонала обслужить гостя так, чтобы удовольствие, которое он получит при посещении, заставило его снова и снова приходить в ресторан. Кроме того, важно правильно проводить гостя.

При этом официантам важно выполнять следующие правила:

- Когда официант принес гостю счет, и он его оплатил, ни в коем случае не пытайтесь сделать генеральную уборку стола – просто уберите грязную посуду.

- Главное, чтобы гость не подумал, что официант выгоняет его!

- Официант должен быть неподалеку при уходе гостя, чтобы иметь возможность с ним попрощаться

- Провожая гостя, узнайте его мнение о посещении в целом, задав вопрос «Как Вам у нас понравилось?» и вежливо пригласите его прийти в следующий раз.

- В случае, когда в ресторане происходят большие события, розыгрыши, акции уместно пригласить гостя специально посетить ресторан.

Далее с гостем прощается хостесс с фразой «Всего доброго. Будем рады видеть вас снова в нашем ресторане».

Для изучения работы контактного персонала ООО «Бар Булгаков» на разных этапах процесса обслуживания гостей, нами в работе выполнен анализ методом точек соприкосновения. Полученные данные приведены в (прил. X).

Для выявления причин нарушений в процессе обслуживания гостей в ООО «Бар Булгаков» нами в работе выполнен анализ работы администратора, с использованием программного продукта для формализации процессов «Vision».

Полученные результаты приведены в (прил. Ц).

Анализ процесса работы администратора показал, что чаще всего проблемы возникают в работе официантов. Официанты, иногда нарушают внутренние правила ресторана, нарушают стандарты обслуживания, пользуются в зале сотовыми телефонами, вместо того чтобы вовремя убрать пустую тарелку со стола гостя, находятся в подсобных помещениях, много рабочего времени уделяют личным делам, ходят не очень опрятные в зале (например, могут быть не заплетены). Также администратор сталкивается с недобросовестной работой барменов, в заведении контактная барная стойка,

поэтому бармену нужно держать своё рабочее место чистым, соблюдать технологический процесс, не разговаривать с официантами в зале, всегда ориентироваться на гостей. Бармен - помощник официантов и администратора, бармен, когда свободен от своих заказов, может наблюдать за процессом в зале. Не редко в работе могут происходить и разногласия с работниками кухни, например, повара могут не обосновано готовить блюдо долгое время, вместо положенных 7-10 минут на салат, могут отдавать его для подачи гостю в течении 20 минут. Чтобы у гостей не складывалось негативного мнения о ресторане, администратор должен оперативно решать эти проблемы, взаимодействуя с шеф-поваром.

Исследование показало, что администратору приходится иногда общаться с гостями лично – в случае решения конфликтных ситуаций.

Выполненный в работе анализ показал, что деятельность данного ресторана успешна по финансовым показателям, конкурентоспособна на рынке г.Красноярска. Это обеспечено во многом за счет соблюдения персоналом, работающим с гостями в зале ООО «Бар Булгаков» компонентов стандарта ресторанного обслуживания.

Компоненты ресторанного обслуживания согласно стандарту обслуживания, разработанного в ресторане ООО «Бар Булгаков», представлены в (прил. Ч).

Исходя из содержания данных, представленных на рисунке 6, можно сделать вывод, что первое впечатление гостя о ресторане складывается в начале обслуживания. Так же особенно важной частью в восприятии клиента является заключительный этап обслуживания.

В случае упущений на первом этапе у гостей складывается негативное впечатление о ресторане в самом начале. И в итоге возникает негативное впечатление от сервиса.

На втором этапе очень важным является умение официанта правильного приема, так как этим обусловлена техническая часть работы официанта с гостями. В данном случае очень важным является

зафиксировать заказ в блокноте, не забыв указать все предпочтения и пожелания гостя. Кроме того, так же важно умение правильного выноса блюд, что исключает грубые технические ошибки.

В заключительной части обслуживания, на третьем этапе по рисунку б, очень важен правильный расчет гостя. Далее так же важным является прощание с гостями, чтобы гости сохранили положительное впечатление от ресторана и обязательно в него вернулись, дали рекомендации его посетить. Если пренебречь данным элементом, то у гостей сложится впечатление их неважности для ресторана.

Проведем анализ выполнения компонентов процесса обслуживания в ресторане ООО «Бар Булгаков» методом наблюдения за деятельностью персонала (прил. Ч).

Анализ данных позволяет сделать вывод, что в ресторане не полностью соблюдается распределение процентного соотношения между компонентами.

На первом этапе очень мало уделяется внимания встрече гостей и наоборот много – на технически правильную подачу меню и предоставление рекомендаций.

На втором этапе больше, чем нужно, внимания уделяется выносу блюд.

На третьем этапе недостаточно внимания уделяется прощанию с гостем.

Таким образом, из анализа можно сделать вывод, что при посещении у гостей не всегда складывается положительное впечатление о ресторане, процессе обслуживания в нем, нет ощущения важности и значимости его, как гостя для ресторана, что не сглаживает даже технически правильный сервис. Уходя из заведения, гости имеют впечатление о технически правильном сервисе, но не о гостеприимном персонале, что снижает вероятность положительных рекомендаций ресторану и вероятности посетить его вновь.

3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЕМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ООО «БАР БУЛГАКОВ»

3.1 Обоснование направлений совершенствования процесса предоставления услуг предприятием общественного питания ООО «Бар Булгаков»

Для выбора подхода к проведению изменений процесса обслуживания гостей на исследуемом предприятии общественного питания ООО «Бар Булгаков», нами выполнено изучение рекомендуемых специалистами концепций и методов оптимизации бизнес-процессов, которые направлены на осуществление крайне быстрого, «прорывного» улучшения в рамках единичного процесса. Работа по улучшению бизнес-процессов начинается с концентрации внимания на определении, понимании и улучшении мероприятий, протекающих в рамках основных процессов. Концепция оптимизации бизнес-процессов основывается на нескольких подходах.[5] Первым из них ученые выделяют бенчмаркинг процессов, который заключается в сборе и обобщении информации о функционирующих бизнес-процессах в эталонных организациях. Далее на основе этой информации принимается решение о совершенствовании процессов исследуемой организации.

Характеристики бенчмаркинга процесса, включая цели, этапы проведения, преимущества и ограничения приведены в (прил. III).

Перепроектирование процесса - это еще один подход к оптимизации, заключающийся в совершенствовании существующих в организации бизнес-процессов. Основным преимуществом данного подхода является сокращение длительности процессов, а также ошибок в них при минимальных затратах финансовых ресурсов и времени. В (прил. III) представлено полное описание данного подхода.

Следующий подход к оптимизации носит название «методика быстрого анализа решения» (аббревиатура FAST) и является более сложным и

затратным, чем предыдущие два подхода. Суть его состоит в том, что определяются проблемы, которые необходимо решить в данной организации, назначается команда, которая в дальнейшем и разрабатывает алгоритм изменения бизнес-процессов для устранения имеющихся проблем. Затем руководство принимает решение о вероятных изменениях процессов. Преимущества и недостатки подхода представлены ниже в (табл. Э).

Еще один подход к оптимизации бизнес-процессов - реинжиниринг. Представлен в (прил. Ю) Основным преимуществом данного подхода является существенное улучшение практически всех показателей результативности.

На основе анализа данных, представленных в таблицах, автор выделил в качестве метода, на основе которого возможно проводить совершенствование процессов обслуживания в ООО «Бар Булгаков» - это метод перепроектирование процесса. Данный метод является наиболее универсальным и может применяться в различных по размеру и направлению деятельности организациях. Его преимущество состоит в том, что при наименьших затратах различных видов ресурсов, он способен показать наилучшие результаты и сократить наличие ошибок в бизнес-процессах более чем на 30 процентов.

На основе выявленных в ходе исследования проблем в процессе обслуживания в ресторане «Бар Булгаков» нами разработан ряд мероприятий. Список мероприятий приведен в (табл.1)

Таблица 1.

Выявленные проблемы в процессе обслуживания в ООО «Бар Булгаков» и предлагаемые решения

Выявленная проблема в процессе обслуживания	Предлагаемое решение
Не полное соответствие требованиям к оборудованию цехов (овощного, мясорыбного, холодного, горячего) и моечного помещения, для обеспечения технологического процесса приготовления блюд	Разработка долгосрочного плана мероприятий по закупке оборудования для и замены используемых моющих средств на рекомендуемые СанПиНами
При ожидании выполнения заказа гостю культурно-развлекательные услуги не предоставляются	Внедрение «Бар Булгаков –Шоу»
Не удобно для гостей организован процесс бронирования столиков	Предлагается заключить контракты с такими проектами, как Restoclub.ru и ToМесто. Оптимизировать процесс бронирование, для чего на сайте будет размещен макет зала со столиками ресторана для более удобного выбора места гостями, а так же предоставление возможности увидеть уже забронированное время и указать свое.
Привлечение новых клиентов и удержание постоянных	Заключение договоров с турагентствами, гидами и отелями г.Красноярска и внедрение системы скидок для разных категорий клиентов
Процесс обслуживания гостей в заведении не всегда полностью соответствующим стандартам обслуживания	Обучение обслуживающего персонала по теме «Сервис, который продает», введение системы мотивации официантов, зависящей от прибыльности продаваемых блюд

Внедрение «Бар Булгаков –Шоу». Нами выполнен анализ организации процесса обслуживания в исследуемой организации, со стороны гостей. Полученные результаты исследования графически представлены на (рис.1).

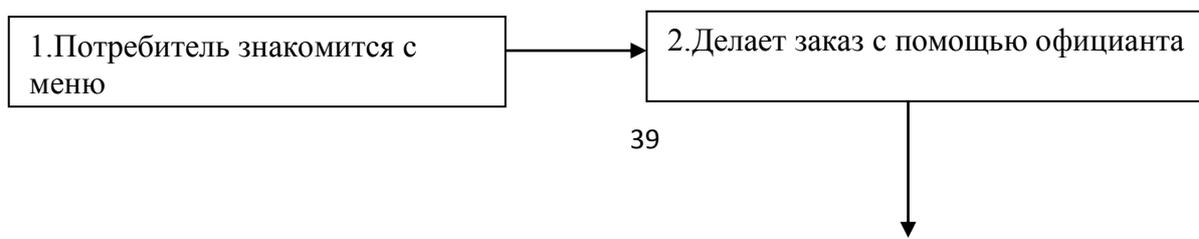


Рис.1.- Существующий процесс обслуживания гостей в ООО «Бар Булгаков»

Изучение показало, что с 2013 г. в качестве шоу-программы в ресторане используются выступления ди-джея.

С целью повышения заинтересованности гостей услугами именно ресторана ООО «Бар Булгаков», особенно в период высокого спроса, нами предлагается: каждую пятницу арендовать звуко- и светоаппаратуру; приглашать танцоров; приглашать гимнастов; приглашать гримера для танцоров и гимнастов.

Сумма затрат в год на данное мероприятие составит 436,8 тыс. руб. А сумма выручки, исходя из того, что при опросе гостей ресторана 15% отметили отсутствие развлекательной программы в пятницу, также возрастет. Эксперты считают, что при наличии шоу-программы, возможный рост выручки может составить 10-15%. Таким образом, прирост выручки = $35000 * 15\% = 5250$ тыс. руб. В результате роста выручки себестоимость возрастет на $15 - 5\% = 10\%$, так как рост выручки опережает рост себестоимости на 5%. Таким образом, прирост себестоимости составит = $21450 * 10\% + 280,8 = 495,3$ тыс. руб.

Таблица 2.

Затраты на проведение мероприятия «Бар Булгаков – Шоу»

№	Наименование затрат	Количество	Цена, руб.	Стоимость на мероприятие, руб.	Стоимость за год
Оборудование					
1	Колонки мониторного типа мощностью 500вт каждая на основе Turbosound txd15m, шт.	2	160	320	16640
2	Усилитель мощности цифровой crown xti серии или аналог, шт.	1	150	150	7800
3	Стойки акустические для колонок , шт.	2	105	210	10920
4	Микшерный пульт (от 4 до 8 каналов), шт.	1	270	270	14040
5	Радиомикрофон (на выбор, audix, sennheiser), шт.	1	205	205	10660
6	Комплект необходимой коммутации для АС	1	245	245	12740
7	Шар для дискотек	2	250	500	26000
8	Подсветка	1	500	500	26000
9	Итого оборудование, шт.	11		2400	124800
Оплата услуг приглашенных артистов					
10	Гример от ООО «Багира», чел.	1	1500	1500	78000
11	Танцоры от EventMaxPro, чел.	2	250	500	26000
12	Гимнасты от EventMaxPro, чел.	2	500	1000	52000
13	Итого оплата услуг, чел.	5	-	3000	156000
	Итого затрат			5400	280800

В результате внедрения мероприятия прибыль предприятия возрастет на 2,19%. Эффективность введения мероприятия показана в (табл.3)

Таблица 3.

Эффективность внедрение мероприятия «Бар Булгаков-Шоу» тыс.руб.

№ п/п	Показатели	2015г. (факт)	План	Абсолютное отклонение	Темп прироста, %
1	Выручка	35000	40250	5250	15
2	Себестоимость	21450	21945	495	23,09
3	Прибыль	13550	18305	4755	2,19

Предлагаемый нами вариант процесса обслуживания гостей в ООО «Бар Булгаков» приведен на (рис.2).

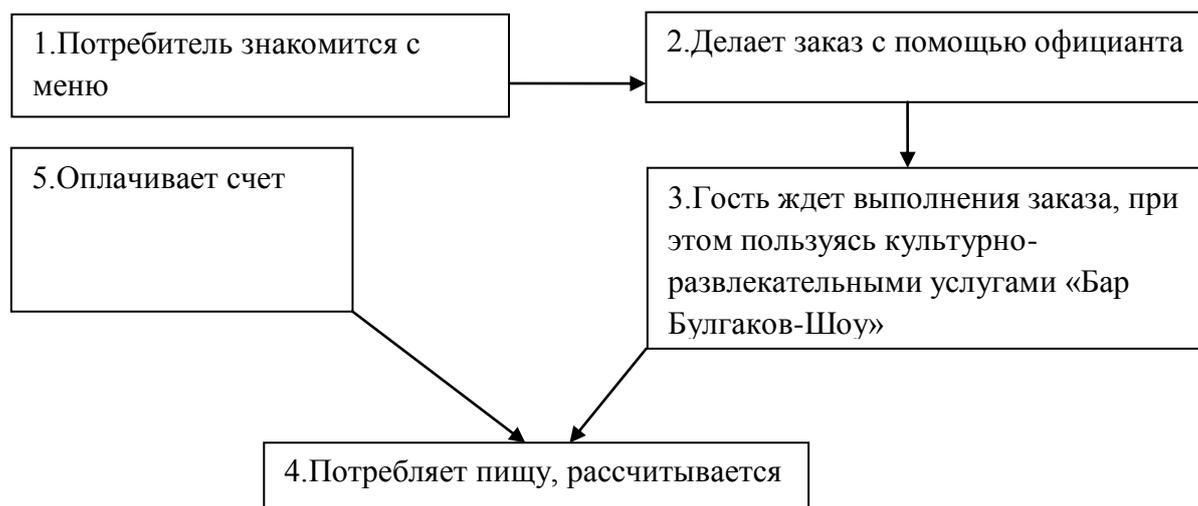


Рис.2.- Предлагаемый процесс обслуживания гостей в ООО «Бар Булгаков»

Внедрение бронирования столиков через интернет. На исследуемом предприятии, во время выполнения изучения процессов обслуживания, нами был проведен опрос гостей для выявления их мнения о процессе предоставления услуг ресторана, их удовлетворенности услугами ресторана.

Как показал анализ, чаще всего (отметили 58% опрошенных) гости ресторана жалуются на неудобство существующей системы бронирования.

Так, хостесс не даёт возможность присесть гостям за стол если до начала брони 2-3 часа, хотя обслуживание может закончиться за тридцать

минут до начала обслуживания следующих гостей, которые забронировали столик. Так же, многие гости (43%) отметили, что не удовлетворены температурой подаваемых напитков. 28,56% опрошенных гостей высказывают недовольства по дизайну посуды, используемой в заведении. А 16,9% не устраивает долгое ожидание подачи блюд.

Результаты проведенного опроса указаны на диаграмме, представленной на (рис.3).

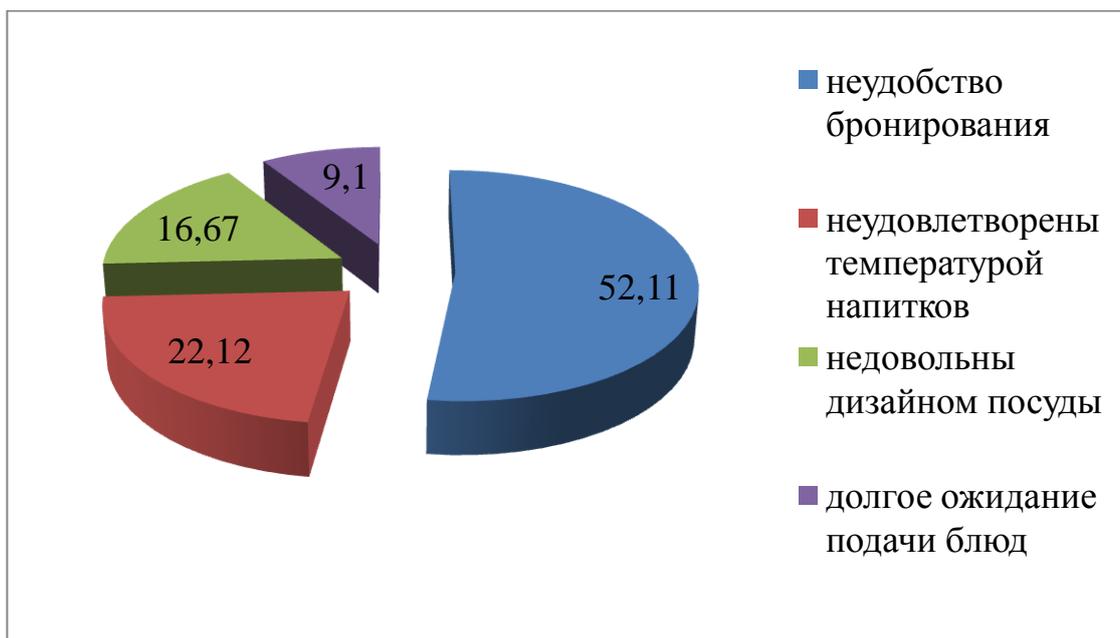


Рис.3.- Результаты опроса гостей об организации процесса предоставления услуг в ресторане «Бар Булгаков», %

Таким образом, анализ показал, что наиболее часто молодых гостей ресторана беспокоит ситуация с неудобным бронированием. Нами рекомендуется оптимизировать бронирование, для чего на сайте будет размещен зал со столиками ресторана для более удобного выбора места гостями, а так же указано уже забронированное время.

Внедрение оптимизированной системы онлайн бронирования позволит устанавливать и управлять рабочим временем и свободными местами онлайн, обрабатывать запросы и данные клиентов, добавлять сотрудников, чтобы управлять заказами. Нами был предложен макет размещения мест в зале,

который будет представлен на сайте для бронирования столов в ООО Бар Булгаков» (рис.4).

В современной ресторанной индустрии появляются все новые и новые приложения и сервисы, направленные на улучшение качества обслуживания. Рестораны постоянно предлагают альтернативные решения для заказа, оплаты и бронирования.



Рис.4.- Макет размещения мест в зале

Предлагается заключить контракты с такими проектами, как Restoclub.ru и ToМесто. В результате этого предполагается, по прогнозам экспертов, рост выручки ресторана на 25% (табл.4)

Таблица 4.

Заключение договора о сотрудничестве

№ п/п	Сайты	Затраты	Эффекты
1	Restoclub.ru – ведущий гид по ресторанам.	10% от чека гостей	Рост выручки на 25%

Продолжение (табл.4)

2	ToМесто - одна из ведущих служб бронирования столиков в России.	10% от чека гостей	Рост выручки на 25%
---	---	--------------------	---------------------

--	--	--	--

Стоимость услуг компаний – 10% от чека гостей, которых они привели. Гости, которые бронируют места, фиксируются отдельно, там же указывается чек данных гостей с фото. Прогнозная себестоимость возрастет на 20%, рост выручки - на 25%. Таким образом, прирост выручки = $25\% * 35000 = 8750$ тыс. руб. Рост себестоимости = $21450 * 20\% + 10\% * 8750 = 5165$ тыс. руб.

Эффективность введения данного мероприятия указана в (табл.5).

Таблица 5.

Эффективность введения системы интернет - бронирования, тыс.руб.

№ п/п	Показатели	2015	План	Абсолютное отклонение	Темп прироста, %
1	Выручка	35000	43750	8750	25,00
2	Себестоимость	21450	26615	5165	24,08
3	Прибыль	13550	17135	3585	26,46

Таким образом, анализ таблицы позволяет сделать вывод, что внедрение бронирования прибыль увеличит на 26,46% или на 3585 тыс. руб. Что позволяет считать это мероприятие целесообразным.

Другим, предлагаемым нами мероприятием является заключение договоров с турагентствами, гидами и отелями г.Красноярска для привлечения клиентов. Как известно, большинство туристов и гостей города полагаются на мнение работников отелей или гидов при выборе ресторана.

В связи с этим необходимо заключить договора с несколькими агентами, работающими по направлениям въездного туризма для того, чтобы они продвигали ресторан. Затраты на данное мероприятие – 5% с суммы чека приведенных гостей. Этот процент фиксируется в договоре, который будет заключен с агентами. По словам сотрудников гостиниц, в среднем в день

около 3 человек интересуются, где можно пообедать. Таким образом, прирост выручки составит: $3*3*365*800=2628$ тыс. руб. Себестоимость возрастет на 2%, роста выручки составит 7,5%, то есть, себестоимость = $21450*2\%+2628*5\%=560,4$ тыс. руб. Эффективность данного мероприятия указана в (табл.6).

Таблица 6.

Эффективность мероприятия по заключению договоров с гостиницами, гидами, агентствами

№ п/п	Показатели	2015 (факт)	План	Абсолютное отклонение	Темп прироста, %
1	Выручка	35000	37628	2628	7,51
2	Себестоимость	21450	22010,4	560,4	2,61
3	Прибыль	13550	15617,6	2067,6	15,26

Как показывают данные (табл.6) , прирост прибыли в результате внедрения мероприятия составит 15,26% или 2067,6 тыс. руб. Следовательно, мероприятие эффективно.

Внедрение системы скидок. До настоящего времени ресторан не использовал никакие скидки и бонусы для гостей. Были внедрены деловые обеды, но данное мероприятие не принесло прибыли. Анализ заведений общественного питания г.Красноярска показал, что многие ресторанные группы и отдельные заведения предлагают скидки посетителям. В связи с этим, нами предлагается использовать в ООО «Бар Булгаков» различные скидки (рис.5).

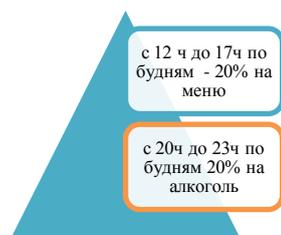


Рис.5. - Предлагаемые виды скидок для гостей ООО «Бар Булгаков»

Таблица 7.

Предлагаемые размеры скидок для гостей ООО «Бар Булгаков»

№ п/п	Скидки	Период
1	20% на все меню (кроме спиртного)	будни с 12 до 17
2	20% на алкоголь	с 20 до 23 по будням

Как показал опрос гостей ресторана (табл.7) , в нем, как и во всех ресторанах, велики наценки на спиртные напитки и около 25% гостей часто не посещают данный ресторана по этой причине.

Таким образом, если внедрить скидки на алкоголь, прирост выручки составит около 25% или 8750 тыс. руб. Прирост себестоимости при внедрении данного мероприятия составит около 18%, или $21450 \cdot 18\% = 3860,1$ тыс. руб. Эффективность введения мероприятия указана в (табл.8).

Таблица 8.

Эффективность введения скидок в ООО «Бар Булгаков»

№ п/п	Показатели	2015	План	Абсолютное отклонение	Темп прироста, %
1	Выручка	35000	43750	8750	25,00
2	Себестоимость	21450	25310	3860	18,00
3	Прибыль	13550	18440	4890	36,09

Анализ данных позволяет сделать вывод, что рост прибыли в результате внедрения скидочной программы возрастет на 36,09% или на 4890 тыс. руб.

Обучение обслуживающего персонала на теме «Сервис, который продает». Анализ показал, что вопросам мотивации и обучения персонала в ресторане ООО «Бар Булгаков» отводилось минимальное внимание. В ресторанном бизнесе традиционно высокая текучесть кадров. Но намного лучше иметь грамотного сотрудника, который понимает свое назначение, на сто процентов выполняет обязанности, участвует в формировании правильного имиджа компании. Важно, чтобы за время своей работы он не

разрушал, а наоборот, поддерживал существующие стандарты. После обучения у каждого сотрудника формируется определенная модель поведения, в которой важную роль играют внутренние стандарты. Минимум – сотрудник работает по стандартам, максимум – дополняет их своей индивидуальностью. Количество ошибок, совершаемых сотрудниками по незнанию, после такой подготовки значительно снижается. Несмотря на кажущуюся сложность, у обучения есть еще один плюс. Задается такой высокий уровень организации работы, который сотрудники больше нигде не могут найти. Обучение сотрудников является фундаментом строительства сильной и успешной организации, которая сможет с легкостью выполнять даже самые сложные цели и задачи. Не секрет, что знания помогают эффективней осуществлять любую деятельность, а для реализации успешного бизнеса это особенно важно. Руководителям ресторанного бизнеса нужно подчеркнуть для себя то, что вклад средств в обучение — это одно из стратегически важных направлений развития любого предприятия.

Политика руководителя ресторана в отношении обучения должна быть направлена на своевременное выявление пробелов в знаниях сотрудников, а также обеспечение процесса обучения работников для восполнения недостающих знаний. Первыми к обучению должны привлекаться сотрудники, чья деятельность напрямую влияет на уровень качества предоставляемых услуг. Прежде чем приступить к обучению, необходимо определить перечень направлений, требующих дополнительного развития, при отсутствии которых качество, функциональность выполнения работ будут не соответствовать классу предприятия. Эффективным, при обучении, будет предоставление информации в виде схемы (рис.6) с разделами блюд по цветам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие ресторанного сервиса, в современных условиях, связано с использованием процессного подхода, который позволит принести удовольствие и удовлетворение не только посетителю ресторана, но и его обслуживающему персоналу, при этом решив вопросы оптимальности взаимодействия разных подразделений, в процессе обслуживания, уменьшения затрат и числа ошибок.

Нами в работе выполнено изучение организации процесса обслуживания клиентов на предприятии общественного питания г.Красноярска - ресторане ООО «Бар Булгаков».

Анализ проблем и причин, вызвавших их появление в технологическом процессе ООО «Бар Булгаков» показал, что связаны они, в основном, с политикой руководства, направленной на экономию затрат в условиях кризиса, конструктивными особенностями помещения и особенностями планировки используемого в работе оборудования цехов. Для устранения данных проблем мы считаем необходимым рекомендовать руководству разработать долгосрочный план мероприятий для ООО «Бар Булгаков» по закупке оборудования и замены используемых моющих на рекомендуемые СанПиНами.

Анализ процесса обслуживания гостей в зале, методом точек соприкосновения, позволил, выявить некоторые проблемы, которые неблагоприятно сказываются на деятельности ресторана в целом. Проанализировав работу хостесс, были выделены следующие проблемы: частое отсутствие на рабочем месте; не всегда уточняется наличие бронирования столика; не всегда выбирает стол, соответствующий по размеру количеству гостей, В рассказе о действующих акциях, специальных предложениях и новинках в ресторане - не всегда сообщает о них гостям. Анализ работы официантов показал, что не вся работа выполняется точно, не все критерии правил приема заказа выполняются. Это, прежде всего,

обусловлено тем, что в ресторане работают официанты с разным уровнем квалификации. Так, нередки случаи того, что официанты-стажеры забывают про правила приёма заказа, путаются в правильном порядке подачи блюд, после расчета гостей не всегда находятся рядом, забывают пригласить гостей посетить ресторан вновь. При этом, стоит отметить, что старший официант и опытные официанты выполняют свою работу отлично. Анализ процесса работы администратора показал, что чаще всего, по результатам его контроля проблемы возникают в работе официантов. Официанты, иногда нарушают внутренние правила ресторана, стандарты обслуживания, пользуются в зале сотовыми телефонами, находятся в подсобных помещениях, много рабочего времени уделяют личным делам, ходят не очень опрятные в зале.

Также администратор сталкивается с недобросовестной работой барменов, в заведении контактная барная стойка, поэтому бармену нужно держать своё рабочее место чистым, соблюдать технологический процесс, не разговаривать с официантами в зале, всегда ориентироваться на гостей. Не редко в работе могут происходить и разногласия с работниками кухни, например, повара могут не обосновано готовить блюдо долгое время. Чтобы у гостей не складывалось негативного мнения о ресторане, администратор должен оперативно решать эти проблемы, взаимодействуя с шеф-поваром. Анализ процесса решения администратором конфликтных ситуаций показал, что ситуации в ресторане бывают разные, исходя из своих профессиональных компетенций, администратор легко анализирует психотип гостя, анализирует ситуацию исходя из претензий гостя, предлагает несколько решений проблем.

В работе проведен анализ выполнения компонентов процесса обслуживания в ресторане ООО «Бар Булгаков» методом наблюдения за деятельностью персонала. Анализ процесса предоставления услуг общественного питания позволяет сделать вывод, что в ресторане не полностью соблюдается распределение процентного соотношения между компонентами обслуживания. На первом этапе очень мало уделяется

внимания встрече гостей и наоборот много – на технически правильную подачу меню и предоставление рекомендаций. На втором этапе больше, чем нужно, внимания уделяется выносу блюд. На третьем этапе недостаточно внимания уделяется прощанию с гостем. Таким образом, можно сделать вывод, что при посещении у гостей не всегда складывается положительное впечатление о ресторане, процессе обслуживания в нем, нет ощущения важности и значимости его, как гостя для ресторана, что не сглаживает даже технически правильный сервис. Уходя из заведения, гости имеют впечатление о технически правильном сервисе, но не о гостеприимном персонале, что снижает вероятность положительных рекомендаций ресторану и вероятности посетить его вновь.

Среди основных мероприятий, которые предлагается внедрить в ООО «Бар Булгаков» для совершенствования процесса обслуживания: 1) введение «Бар Булгаков- Шоу» путем приглашение гримера, танцоров, гимнастов и аренды шоу-аппаратуры; 2) внедрение системы интернет-бронирования; 3) совершенствование управления персоналом, через обучение персонала, аттестацию персонала; 4) внедрение системы скидок для гостей. Анализ эффективности данных предложений показал, что разработанные мероприятия являются актуальными для исследуемой организации и позволяют, через совершенствование процесса обслуживания, успешно решать вопросы обеспечения конкурентоспособности в условиях современного рынка.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2016 N 6-ФКЗ, от 30.12.2016 N 7-ФКЗ. URL: consultant.ru/
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. В 4 ч. Ч.1 [Электронный ресурс]: федеральный закон от 30.11.1994 г. №51-ФЗ ред. от 31.01.2016. URL: consultant.ru/
3. Налоговый кодекс Российской Федерации: В 2 ч. [Электронный ресурс]: по состоянию на 05.05.2016. URL: consultant.ru/
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей" URL: consultant.ru/
5. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "О качестве и безопасности пищевых продуктов" URL: consultant.ru/
6. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 28.11.2015) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" URL: consultant.ru/
7. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 08.03.2015) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" URL: consultant.ru/
8. Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" URL: consultant.ru/
9. ПОТ РМ 011-2000 «Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании» URL: consultant.ru/
10. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования URL: consultant.ru/
11. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования. URL: consultant.ru/

12. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения. URL: consultant.ru/
13. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. URL: consultant.ru/
14. ГОСТ Р 55051-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу. URL: consultant.ru/
15. ГОСТ 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. URL: consultant.ru/
16. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. URL: consultant.ru/
17. ГОСТ 30390-2013. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. URL: consultant.ru/
18. ГОСТ 31986-2012. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. URL: consultant.ru/
19. ГОСТ 31987-2012. Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию. URL: consultant.ru/
20. ГОСТ 31988-2012. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. URL: consultant.ru/
21. ГОСТ 31989-2012. Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания. URL: consultant.ru/
22. ГОСТ 32691-2014. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания. URL: consultant.ru/

23. ГОСТ Р 54609-2011. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания. URL: consultant.ru/

24. ГОСТ Р 55323-2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения. URL: consultant.ru/

25. ГОСТ Р 56725-2015. Услуги общественного питания. Хранение проб продукции общественного питания на предприятиях общественного питания. URL: consultant.ru/

26. СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов, СанПин 2.3.2.1290-03 Гигиенические требования к организации производства и оборота биологически активных добавок к пище (БАД) URL: consultant.ru/

27. Абрютина М.С. Экономический анализ хозяйственной деятельности. Учебное пособие. – М.: Дело и сервис, 2013. – 380 с.

28. Анализ хозяйственной деятельности в промышленности /Под ред. В.И. Стражева. – Мн.: Высшая школа, 2014. – 410 с.

29. Акбердин Р.З., Кибанов А.Я. Совершенствование структуры, функций и экономических взаимоотношений управленческих подразделений предприятий при различных формах хозяйствования – М.: Норма, 2015. – 512 с.

30. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебное пособие. /Л.Л. Ермолович и др. – Мн.: Современная школа, 2013 – 290 с.

31. Армстронг М. Основы менеджмента – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 370 с.

32. Баканов М.И. Шеремет А.Д. Теория экономического анализа. – М.: Финансы и статистика. 2013. – 489 с.

33. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления. – М.: Инфра – М, 2013. – 550 с.

34. Бурцев В.В. Внутренний контроль: основные понятия и организация поведения // Менеджмент в России и за рубежом. – 2014. – №4. – С. 34–39
35. Валуев С.А., Игнатъев А.В. Организационный менеджмент. – М.: Сфера, 2014. – 420 с.
36. Гвишиани Д.М. Организация и управление. – М.: Инфар – М, 2013. – 370 с.
37. Герасенко В.П. Теоретические основы экономического прогнозирования эффективности оргструктур предприятий. // Проблемы современной экономики. – 2013. – №3. – С. 77–80
38. Дж. Харрингтон, К.С. Эсселинг, Х. Ван Нимвеген, Оптимизация бизнес-процессов: Документирование, Анализ, Управление, Оптимизация, Москва, Издательская группа НОРМА-ИНФРА. М., 2014, 480с.
39. Зотов В.В., Ленский Е.В. Задачи и организационные основы менеджмента. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 310 с.
40. Кабушкин С.Н. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2011. – 580 с.
41. Кондратьев В.В., Лоренц В.Я., Даешь инжиниринг, методология организации проектного бизнеса, 2-е издание, издательство Эксмо, Москва, 2013, 568с.
42. Кузнецов Ю.В. Подлесных В.И. Основы менеджмента. – М.: Норма – М, 2016. – 330 с.
43. Куимов В.В., Гуняков Ю.В., Гуняков Д.Ю. Реструктуризация предприятий торговли [Текст] : монография. Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2016. - 204 с.
44. Куимов В.В. Организация коммерческой деятельности предприятия. Коммерциология [Текст] : учебное пособие для обучающихся по программам высшего образования направления 38.03.06 "Торговое дело" (степень "бакалавр"). Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. Красноярск : СФУ, 2016. - 112 с.

45. Куимов В.В. Организация закупочной деятельности в коммерческом предприятии. Синергетический эффект интеграции (современные методики расчетов) [Текст] Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2014. - 171 с.
46. Менеджмент организации. /Под редакцией З.П. Румянцевой и Н.А. Саломатина. – М.: Дело, 2015. – 370 с.
47. Моисеева Н.К., Анискин Ю.П. Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление. – М.: Внешторгиздат, 2015. – 280 с.
48. Организации: поведение, структура, процессы. / Под ред. Дж.Л. Гибсона, Д.М. Иванцевича. – М.: Экономика, 2013. – 394 с. Основы научного управления социально-экономическими процессами: Учебник/ Под общ. ред. Белоусова Р.А., Селезнева А.З. – М.: Дело, 2013. – 440 с.
49. Попов В.М., Солодков Г.П., Топилин В.М. Системный анализ в управлении социально-экономическими и политическими процессами. – Ростов-на-Дону: СКАГС, 2013. – 501 с.
50. Пригожин А.И. Современная социология организаций. Учебник – М.: Интерпракс, 2015. – 372 с.
51. Радугин А.А. Основы менеджмента. – М.: Проспект, 2015. – 530 с.
52. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. – Мн.: Экоперспектива, 2015. – 488 с.
53. Смирнов Э.А. Основы теории организации. – М.: Экономика, 2013. – 360 с.
54. Черняк Ю.И. Системный анализ в управлении экономикой. – М.: Экономика, 2015. – 311 с.
55. Шеер А.В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы. - М.: Весть-МетаТехнология, 2014, 205с.

56. Шекшня, С. В. Управление персоналом современной организации/ С.В. Шекшня. – М.: «Бизнес-школа «Интел-синтез»», 2013. – 223 с.
57. Шеремет А.Д., Сайфулин Р.С., Негашев Е.В. Теория финансового анализа. – М.: ИНФРА-М. 2013. – 524 с.
58. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности. – М.: Высшая школа, 2013. – 341с.
59. Широкова Г.В. Управление изменениями в российских компаниях: учебник/ Г.В. Широкова; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – 2-е изд.-СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента»; Издат дом С. Петерб.гос.ун-та, 2013.-480с
60. Шапиро, С.А. Основы управления персоналом в современных организациях / С.А. Шапиро, О.В. Шатаева. – ГроссМедиа, 2013. – 197 с.
61. Шульц, Т. Инвестиции в человеческий капитал / Т. Шульц // Американская экономика. – 2013 – №1.
62. Широкова Г.В. Управление изменениями в российских компаниях: учебник/ Г.В. Широкова; Высшая школа менеджмента СПбГУ. – 2-е изд.-СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента»; Издат дом С. Петерб.гос.ун-та, 2013.-480с
63. Шапиро, С.А. Основы управления персоналом в современных организациях / С.А. Шапиро, О.В. Шатаева. – ГроссМедиа, 2013. – 197 с.
64. Шульц, Т. Инвестиции в человеческий капитал / Т. Шульц // Американская экономика. – 2013 – №1.

УСТАВ

УТВЕРЖДЕН:
Решение № 1
от «25» января 2012 г.

У С Т А В

Общества с ограниченной ответственностью

«Бар Булгаков»

г. Красноярск: 2012 г.

3. ЦЕЛЬ СОЗДАНИЯ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 3.1. Основной целью создания Общества является осуществление коммерческой деятельности для извлечения прибыли.
- 3.2. Виды деятельности, перечень которых определяется законом, осуществляются на основании специального разрешения в порядке, предусмотренном действующим законодательством.
- 3.3. В соответствии с поставленными целями Общество осуществляет следующие виды деятельности:
- деятельность ресторанов;
 - деятельность баров;
 - деятельность агентов по оптовой торговле пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями;
 - оптовая торговля пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями;
 - розничная торговля пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями в специализированных магазинах;
 - розничная торговля алкогольными и другими напитками;
 - деятельность столовых при предприятиях и учреждениях и поставка продукции общественного питания;
 - деятельность театральных и концертных залов.
- 3.4. Общество вправе заниматься другими видами деятельности, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

4. ФИЛИАЛЫ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА ОБЩЕСТВА

- 4.1. Общество может создавать филиалы и открывать представительства по решению общего собрания участников, принятому не менее двух третей голосов от общего числа голосов участников Общества.
- 4.2. Филиал и представительство не являются юридическими лицами и действуют на основании утвержденных Обществом положений.

5. ДОЧЕРНИЕ И ЗАВИСИМЫЕ ОБЩЕСТВА

- 5.1. Общество может иметь дочерние и зависимые хозяйственные общества с правами юридического лица, созданные на территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным Законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и иными федеральными законами, а за пределами территории Российской Федерации также в соответствии с законодательством иностранного государства, на территории которого создано дочернее или зависимое хозяйственное общество, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.
- 5.2. Дочернее общество не отвечает по долгам Общества.
- 5.3. Общество имеет право давать дочернему обществу обязательные для него указания и отвечает солидарно с дочерним обществом по сделкам, заключенным последним во исполнение таких указаний.
- 5.4. В случае несостоятельности (банкротства) дочернего общества по вине Общества, последнее несет при недостаточности имущества дочернего общества субсидиарную ответственность по его долгам.
- 5.5. Участники дочернего общества вправе требовать возмещения Обществом убытков, причиненных по его вине дочернему обществу.

6. УСТАВНЫЙ КАПИТАЛ ОБЩЕСТВА. ИМУЩЕСТВО ОБЩЕСТВА

6.1. Уставный капитал Общества

- 6.1.1. Уставный капитал Общества составляет номинальной стоимости долей его участников.
- 6.1.2. Уставный капитал определяет минимальный размер его имущества, гарантирующего интересы его кредиторов.
- 6.1.3. Размер уставного капитала Общества составляет 10 000 (Десять тысяч) рублей.
- 6.1.4. Действительная стоимость доли участников Общества соответствует части стоимости чистых активов Общества, пропорциональной размеру его доли.

6.2. Вклады в уставный капитал Общества

- 6.2.1. Оплата долей в уставном капитале Общества может осуществляться деньгами, другими вещами.
- 6.2.2. Денежная оценка имущества, вносимого для оплаты долей в уставном капитале Общества, утверждается решением общего собрания участников Общества, принимаемым всеми участниками Общества единогласно.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Бар Булгаков» (далее - Общество) является юридическим лицом, созданным его Учредителями в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации и Федерального закона Российской Федерации от 8 февраля 1998 года N 14-ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью" для осуществления производственной, научно-технической и хозяйственной деятельности, выполнения работ и осуществления услуг, предусмотренных предметом и основными задачами деятельности Общества, в целях удовлетворения общественных потребностей и получения его Учредителями максимальной прибыли на вложенный капитал путем осуществления различных видов производственной, научно-технической и коммерческой деятельности, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

1.2. Полное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «Бар Булгаков».

Сокращенное наименование Общества на русском языке - ООО «Б.Б.».

Фирменное наименование Общества на русском языке — Общество с ограниченной ответственностью «Бар Булгаков».

1.3. Место нахождения Общества: г. Красноярск, ул. Сурикова, 12, строение 6, помещение 14.

1.4. Общество обладает правами юридического лица с момента его государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке.

1.5. Общество имеет расчетный и иные счета в учреждениях банков, печать, штамп со своим наименованием и указанием места нахождения Общества, бланки установленного образца.

1.6. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, арбитражном суде.

1.7. Общество не отвечает по обязательствам своих Участников.

1.8. Общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами, в соответствии с целью и предметом деятельности, указанными в статье 2 Устава.

1.9. Общество создается без ограничения срока.

1.10. В своей деятельности Общество руководствуется законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом.

2. ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС ОБЩЕСТВА

2.1. Общество обладает правами юридического лица с момента его государственной регистрации в установленном порядке.

2.2. Общество руководствуется в своей деятельности Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и настоящим Уставом.

2.3. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

2.4. Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами. Общество должно иметь круглую печать со своим фирменным наименованием на русском языке и указанием на место нахождения. Общество вправе иметь штампы и бланки со своим фирменным наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации.

2.5. Общество имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных федеральными законами, в соответствии с целью и предметом деятельности, указанными в разделе 3 настоящего Устава.

2.6. Общество несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом. Общество не несет ответственности по обязательствам своих участников.

2.7. Участники Общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью Общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале.

6.2.3. В случае прекращения у общества права пользования имуществом до истечения срока, на который такое имущество было передано в пользование обществу для оплаты доли, участник общества, передавший имущество, обязан предоставить обществу по его требованию денежную компенсацию, равную плате за пользование таким же имуществом на подобных условиях в течение оставшегося срока пользования имуществом.

В случае не предоставления в установленный срок компенсации доля или часть доли в уставном капитале Общества, пропорциональные неоплаченной сумме (стоимости) компенсации, переходят к Обществу. Такая доля или часть доли должна быть реализована Обществом в порядке и в сроки, которые установлены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

6.2.4. Имущество, переданное участником Общества в пользование обществу для оплаты своей доли, в случае выхода или исключения такого участника из Общества остается в пользовании Общества в течение срока, на который данное имущество было передано.

6.2.5. Не допускается освобождение учредителя Общества от обязанности оплатить долю в уставном капитале Общества, в том числе путем зачета его требований к Обществу.

6.2.6. Доля учредителя Общества предоставляет право голоса в пределах принадлежащей ему доли.

6.3. Увеличение уставного капитала Общества

6.3.1. Увеличение уставного капитала Общества допускается только после его полной оплаты.

6.3.2. Увеличение уставного капитала Общества может осуществляться за счет имущества Общества, и (или) за счет дополнительных вкладов участников Общества, и (или) за счет вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество.

6.3.3. Увеличение уставного капитала Общества за счет имущества осуществляется по решению общего собрания участников Общества на основании данных бухгалтерской отчетности Общества за год, предшествующий году, в течение которого принято такое решение.

Сумма, на которую увеличивается уставный капитал Общества за счет имущества Общества, не должна превышать разницу между стоимостью чистых активов Общества и суммой уставного капитала и резервного фонда Общества.

При увеличении уставного капитала Общества за счет его имущества пропорционально увеличивается номинальная стоимость долей всех участников Общества без изменения размера их долей.

6.3.5. Увеличение уставного капитала Общества за счет имущества Общества осуществляется по решению общего собрания участников Общества, принятому большинством не менее 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества.

6.3.6. Общее собрание участников Общества может принять решение об увеличении уставного капитала Общества за счет внесения дополнительных вкладов участниками Общества.

Таким решением должна быть определена общая стоимость дополнительных вкладов, а также должно быть установлено единое для всех участников соотношение между стоимостью дополнительного вклада участника и суммой, на которую увеличивается номинальная стоимость его доли. Указанное соотношение устанавливается исходя из того, что номинальная стоимость доли участника Общества может увеличиваться на сумму, равную или меньшую стоимости его дополнительного вклада.

6.3.7. Дополнительные вклады должны быть внесены участниками Общества в течение четырех месяцев со дня принятия общим собранием участников Общества решения об увеличении уставного капитала за счет внесения дополнительных вкладов участниками Общества.

6.3.8. Не позднее месяца со дня окончания срока внесения дополнительных вкладов общее собрание участников Общества должно принять решение об утверждении итогов внесения дополнительных вкладов участниками Общества и о внесении в устав общества изменений, связанных с увеличением размера уставного капитала Общества.

6.3.9. Увеличение уставного капитала Общества за счет дополнительных вкладов всеми участниками Общества осуществляется по решению общего собрания участников Общества, принятому большинством не менее 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества.

6.3.10. Общее собрание участников Общества может принять 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества решение об увеличении его уставного капитала на основании заявления участника Общества о внесении дополнительного вклада и (или) заявления третьего лица о принятии его в Общество и внесении вклада.

В заявлении участника Общества и в заявлении третьего лица должны быть указаны размер и состав вклада, порядок и срок его внесения, а также размер доли, которую участник Общества или третье лицо хотели бы иметь в уставном капитале Общества. В заявлении могут быть указаны и иные условия внесения вкладов и вступления в Общество.

6.5.2. Участник Общества вправе продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в уставном капитале Общества одному или нескольким участникам данного Общества. Согласие других участников общества или общества на совершение такой сделки не требуется.

6.5.3. Допускается продажа или уступка иным образом участником Общества своей доли или части доли третьим лицам. Участники Общества пользуются преимущественным правом покупки доли или части доли участника Общества по цене предложения третьему лицу пропорционально размерам своих долей.

Цена покупки доли или части доли в уставном капитале устанавливается на основании балансовой стоимости активов общества на последнюю отчетную дату.

Участники Общества или Общество вправе воспользоваться преимущественным правом покупки не всей доли или не всей части доли в уставном капитале общества, предлагаемых для продажи. Оставшаяся доля или часть доли может быть продана третьему лицу после частичной реализации указанного права Обществом или его участниками по цене и на условиях, которые были сообщены Обществу и его участникам, либо по цене не ниже заранее определенной уставом цены.

6.5.4. Если участники не использовали свое преимущественное право покупки доли или части доли, принадлежащих участнику Общества, по цене предложения третьему лицу, то преимущественное право покупки доли (части доли) имеет само Общество.

6.5.5. Уступка указанных преимущественных прав покупки доли или части доли в уставном капитале Общества не допускается.

6.5.6. Участник Общества, намеренный продать свою долю или часть доли в уставном капитале Общества третьему лицу, обязан известить в письменной форме об этом остальных участников Общества и само Общество путем направления через Общество за свой счет оферты, адресованной этим лицам и содержащей указание цены и других условий продажи. Оферта о продаже доли или части доли в уставном капитале Общества считается полученной всеми участниками Общества в момент ее получения Обществом. При этом она может быть акцептована лицом, являющимся участником Общества на момент акцепта, а также Обществом в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью». Оферта считается неполученной, если в срок не позднее дня ее получения Обществом участнику Общества поступило извещение о ее отзыве.

Отзыв оферты о продаже доли или части доли после ее получения Обществом допускается только с согласия 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества.

Участники Общества и (или) Общество вправе воспользоваться преимущественным правом покупки доли или части доли в уставном капитале Общества в течение тридцати дней с даты получения оферты Обществом.

6.5.7. При отказе отдельных участников Общества от использования преимущественного права покупки доли или части доли в уставном капитале Общества либо использовании ими преимущественного права покупки не всей предлагаемой для продажи доли или не всей предлагаемой для продажи части доли другие участники Общества могут реализовать преимущественное право покупки доли или части доли в уставном капитале Общества в соответствующей части пропорционально размерам своих долей в пределах оставшейся части срока реализации ими преимущественного права покупки доли или части доли.

6.5.8. Преимущественное право покупки доли или части доли в уставном капитале Общества у участника и (или) у Общества прекращаются в день:

- представления составленного в письменной форме заявления об отказе от использования данного преимущественного права в порядке, предусмотренном настоящим пунктом;
- истечения срока использования данного преимущественного права.

Заявления участников Общества об отказе от использования преимущественного права покупки доли или части доли должны поступить в Общество до истечения срока осуществления указанного преимущественного права. Заявление Общества об отказе от использования предусмотренного уставом преимущественного права покупки доли или части доли в уставном капитале Общества представляется в установленном уставом срок участнику Общества, направившему оферту о продаже доли или части доли, единичным исполнительным органом.

6.5.9. В случае, если в течение тридцати дней с даты получения оферты Обществом, участники Общества или Общество не воспользуются преимущественным правом покупки доли или части доли в уставном капитале Общества, предлагаемых для продажи, в том числе образующихся в результате использования преимущественного права покупки не всей доли или не всей части доли либо отказа отдельных участников Общества и Общества от преимущественного права покупки доли или части доли в уставном капитале Общества, оставшиеся доля или часть доли могут быть проданы третьему лицу по цене, которая

не ниже установленной в оферте для Общества и его участников цены, и на условиях, которые были сообщены обществу и его участникам, или по цене, которая не ниже заранее определенной уставом цены.

6.5.10. Доли в уставном капитале Общества переходят к наследникам граждан и к правопреемникам юридических лиц, являвшихся участниками Общества.

6.5.11. При продаже доли или части доли в уставном капитале Общества с публичных торгов права и обязанности участника Общества по таким доле или части доли переходят с согласия 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества.

6.5.12. В случае, если Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и (или) уставом Общества предусмотрена необходимость получить согласие участников Общества на переход доли или части доли в уставном капитале Общества к третьему лицу, такое согласие считается полученным при условии, что всеми участниками Общества в течение тридцати дней со дня получения соответствующего обращения или оферты Обществом в Общество представлены составленные в письменной форме заявления о согласии на отчуждение доли или части доли на основании сделки или на переход доли или части доли к третьему лицу по иному основанию либо в течение указанного срока не представлены составленные в письменной форме заявления об отказе от дачи согласия на отчуждение или переход доли или части доли.

В случае, если уставом Общества предусмотрена необходимость получить согласие Общества на отчуждение доли или части доли в уставном капитале Общества участникам Общества или третьим лицам, такое согласие считается полученным участником Общества, отчуждающим долю или часть доли, при условии, что в течение тридцати дней со дня обращения к обществу им получено согласие Общества, выраженное в письменной форме, либо от Общества не получен отказ в даче согласия на отчуждение доли или части доли, выраженный в письменной форме.

6.5.13. Сделка, направленная на отчуждение доли или части доли в уставном капитале Общества, подлежит нотариальному удостоверению, за исключением случаев, установленных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью». Несоблюдение нотариальной формы указанной сделки влечет за собой ее недействительность.

Доля или часть доли в уставном капитале Общества переходит к ее приобретателю с момента нотариального удостоверения сделки, направленной на отчуждение доли или части доли в уставном капитале Общества, либо в случаях, не требующих нотариального удостоверения, с момента внесения в единый государственный реестр юридических лиц соответствующих изменений на основании привоства подтверждающих документов.

Участник Общества, осуществивший отчуждение своей доли или части доли в уставном капитале Общества, несет перед Обществом обязанность по внесению вклада в имущество, возникшую до совершения сделки, направленной на отчуждение указанных доли или части доли в уставном капитале Общества, солидарно с ее приобретателем.

6.6. Выход участника Общества из Общества.

6.6.1. Участник Общества не вправе выйти из Общества путем отчуждения доли Обществу.

6.7. Доли принадлежащие Обществу

6.7.1. Общество не вправе приобретать доли или части долей в своем уставном капитале, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

6.7.2. Доли, принадлежащие Обществу, не учитываются при определении результатов голосования на общем собрании участников Общества, а также при распределении прибыли и имущества Общества в случае его ликвидации.

6.7.3. В течение одного года со дня перехода доли или части доли в уставном капитале Общества к Обществу они должны быть по решению общего собрания участников Общества распределены между всеми участниками Общества пропорционально их долям в уставном капитале Общества или предназначены для приобретения всем либо некоторым участникам Общества и (или) третьим лицам. Распределение доли или части доли между участниками Общества допускается только в случае, если до перехода доли или части доли к Обществу они были оплачены или за них была предоставлена компенсация, предусмотренная Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью». Продажа неоплаченных доли или части доли в уставном капитале Общества, а также доли или части доли, принадлежащих участнику Общества, который не предоставил денежную или иную компенсацию в порядке и в срок, которые предусмотрены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», осуществляется по цене, которая не ниже номинальной стоимости

доли или части доли. Продажа долей или частей долей, приобретенных Обществом в соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», в том числе долей вышедших из Общества участников, осуществляется по цене не ниже цены, которая была уплачена Обществом в связи с переходом к нему доли или части доли, если иная цена не определена решением общего собрания участников Общества.

Продажа доли или части доли участникам Общества, в результате которой изменяются размеры долей его участников, а также продажа доли или части доли третьим лицам и определение иной цены на продаваемую долю осуществляются по решению общего собрания участников Общества, принятому всеми участниками Общества единогласно.

6.7.4. Не распределенные или не проданные в установленный законом срок доля или часть доли в уставном капитале Общества должны быть погашены, и размер уставного капитала Общества должен быть уменьшен на величину номинальной стоимости этой доли или этой части доли.

6. 8. Распределение прибыли между участниками Общества.

6.8.1. Общее собрание участников Общества вправе ежеквартально принимать решение о распределении своей чистой прибыли между участниками Общества. Решение об определении части прибыли Общества, распределяемой между участниками Общества, принимается общим собранием участников Общества.

6.8.2. Часть прибыли Общества, предназначенная для распределения между его участниками, распределяется пропорционально их долям в уставном капитале Общества.

6.8.3. Выплаты части прибыли по решению общего собрания участников и при согласии участника производятся товарами и услугами, производимыми или приобретенными Обществом. Цены на такие товары и услуги должны быть одинаковыми для всех участников Общества.

6.8.4. Выплата участникам части прибыли производится не позднее двух месяцев с момента принятия общим собранием участников соответствующего решения.

6.8.5. Общество не вправе принимать решение о распределении своей прибыли между участниками Общества:

- до полной оплаты всего уставного капитала Общества;
- до выплаты действительной стоимости доли или части доли участника общества в случаях, предусмотренных ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- если на момент принятия такого решения Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с федеральным законом о несостоятельности (банкротстве) или если указанные признаки появятся у Общества в результате принятия такого решения;
- если на момент принятия такого решения стоимость чистых активов Общества меньше его уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате принятия такого решения;
- в иных случаях, предусмотренных федеральными законами.

6.8.6. Общество не вправе выплачивать участникам Общества прибыль, решение о распределении которой между участниками Общества принято:

- если на момент выплаты Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с федеральным законом о несостоятельности (банкротстве) или если указанные признаки появятся в Обществе в результате выплаты;
- если на момент выплаты стоимость чистых активов Общества меньше его уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате выплаты;
- в иных случаях, предусмотренных федеральными законами.

По прекращении указанных в настоящем пункте обстоятельств Общество обязано выплатить участникам Общества прибыль, решение о распределении которой между участниками Общества принято.

7. УЧАСТНИКИ ОБЩЕСТВА. ИХ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

7.1. Участниками Общества могут быть граждане и юридические лица.

7.2. Число участников Общества не должно быть более пятидесяти.

В случае если число участников Общества превысит указанный предел, Общество в течение года должно преобразоваться в открытое акционерное общество или производственный кооператив.

7.3. Участники Общества вправе:

- участвовать в управлении делами Общества в порядке, установленном Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и уставом Общества;
- получать информацию о деятельности Общества и знакомиться с его бухгалтерскими книгами и иной документацией в установленном его уставом порядке;

- принимать участие в распределении прибыли;
- продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в уставном капитале общества одному или нескольким участникам данного Общества либо другому лицу в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и уставом Общества;
- потребовать приобретения Обществом доли в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- получить в случае ликвидации Общества часть имущества, оставшегося после расчетов с кредиторами, или его стоимость.

7.4. Участники Общества, доли которых в совокупности составляют не менее чем десять процентов уставного капитала Общества, вправе требовать в судебном порядке исключения из Общества участника, который грубо нарушает свои обязанности либо своими действиями (бездействием) делает невозможной деятельность Общества или существенно ее затрудняет.

7.5. Участники Общества обязаны:

- соблюдать положения настоящего Устава, выполнять решения общего собрания участников Общества;
- оплачивать доли в уставном капитале Общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и договором об учреждении общества;
- не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества;
- предоставлять Обществу информацию, необходимую для его успешной деятельности, и оказывать любое содействие Обществу в достижении его уставных целей;
- воздерживаться от действий, способных нанести моральный или материальный вред Обществу или его участникам.

8. УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВОМ

8.1. Органы управления Общества

К органам управления Общества относятся:

- общее собрание участников;
- единоличный исполнительный орган – директор.

8.2. Общее собрание Общества

8.2.1. Высшим органом Общества является общее собрание участников Общества, которое руководит деятельностью Общества в соответствии с действующим законодательством и настоящим Уставом.

8.2.2. Все участники Общества имеют право присутствовать на общем собрании участников Общества, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня и голосовать при принятии решений.

8.2.3. Каждый участник Общества имеет на общем собрании участников Общества число голосов, пропорциональное его доле в уставном капитале Общества.

8.2.4. К компетенции общего собрания участников относятся следующие вопросы:

- 1) определение основных направлений деятельности общества, а также принятие решения об участии в ассоциациях и других объединениях коммерческих организаций;
- 2) изменение устава общества, в том числе изменение размера уставного капитала общества;
- 3) образование исполнительных органов общества и досрочное прекращение их полномочий, а также принятие решения о передаче полномочий единоличного исполнительного органа общества управляющему, утверждение такого управляющего и условий договора с ним;
- 4) избрание и досрочное прекращение полномочий ревизионной комиссии (ревизора) общества;
- 5) утверждение годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов;
- 6) принятие решения о распределении чистой прибыли общества между участниками общества;
- 7) утверждение (принятие) документов, регулирующих внутреннюю деятельность общества (внутренних документов общества);
- 8) принятие решения о размещении обществом облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг;
- 9) назначение аудиторской проверки, утверждение аудитора и определение размера оплаты его услуг ;
- 10) принятие решения о реорганизации или ликвидации общества;
- 11) назначение ликвидационной комиссии и утверждение ликвидационных балансов;
- 12) решение вопросов об одобрении сделок, в совершении которых имеется заинтересованность ;
- 13) решение вопросов об одобрении крупных сделок;
- 14) создание филиалов и открытие представительств общества;

15) решение иных вопросов, предусмотренных Федеральным Законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции Общего собрания участников Общества, не могут быть переданы им на решение исполнительных органов Общества, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

8.2.6. Общее собрание участников правомочно принимать решения, если на нем присутствуют участники или их представители, имеющие в совокупности не менее 2/3 от общего количества голосов.

8.2.7. Решения по вопросам, указанным в подпунктах 2, 14, пункта 8.2.5 настоящего Устава, принимаются большинством не менее 2/3 голосов от общего числа участников Общества.

Решения по вопросам, указанным в подпункте 10 пункта 8.2.5. настоящего Устава, принимаются всеми участниками Общества единогласно.

Решения по вопросам, указанным в подпункте 15 пункта 8.2.5. настоящего Устава принимаются в соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

8.2.8. Исполнительный орган Общества организует ведение протоколов общих собраний участников Общества, которые подписываются всеми присутствующими и хранятся в делах Общества.

Не позднее чем в течение десяти дней после составления протокола общего собрания участников Общества исполнительный орган Общества или иное осуществлявшее ведение указанного протокола лицо обязаны направить копию протокола общего собрания участников Общества всем участникам Общества в порядке, предусмотренном для сообщения о проведении общего собрания участников Общества.

8.2.9. Решение общего собрания Общества может быть принято путем проведения заочного голосования (опросным путем). Такое голосование может быть проведено путем обмена документами посредством любого вида связи, обеспечивающего аутентичность передаваемых и принимаемых сообщений и их документальное подтверждение.

Решение общего собрания участников Общества по вопросам, указанным в подпункте 5 пункта 8.2.5. настоящего Устава, не может быть принято путем проведения заочного голосования (опросным путем).

8.2.10. Очередное общее собрание участников Общества проводится не реже одного раз в год.

На очередном Общем собрании участников утверждаются годовые результаты деятельности Общества, решаются вопросы распределения прибыли, избрания исполнительного органа, ревизора и иные вопросы.

8.2.11. По требованию исполнительного органа Общества, ревизора, аудитора, а также участников Общества, обладающих не менее 10% голосов от общего числа голосов участников Общества, исполнительным органом созывается внеочередное общее собрание участников в случаях, если проведения такого общего собрания требуют интересы Общества и его участников.

8.2.12. Порядок созыва общего собрания участников Общества.

Орган, созывающий общее собрание участников Общества, обязан не позднее чем за тридцать дней до его проведения уведомить об этом каждого участника Общества заказным письмом.

В уведомлении должны быть указаны время и место проведения общего собрания участников Общества, а также предлагаемая повестка дня.

Любой участник Общества вправе вносить предложения о включении в повестку дня общего собрания участников Общества дополнительных вопросов не позднее, чем за 15 дней до его проведения.

К информации и материалам, подлежащим предоставлению участникам Общества при подготовке общего собрания участников Общества, относятся годовой отчет Общества, заключения ревизионной комиссии (ревизора) Общества и аудитора по результатам проверки годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов Общества, сведения о кандидате (кандидатах) в исполнительные органы Общества, совет директоров (наблюдательный совет) Общества и ревизионную комиссию (ревизоры) Общества, проект изменений и дополнений, вносимых в устав Общества, или проект устава Общества в новой редакции, проекты внутренних документов Общества, а также иная информация (материалы), предусмотренная уставом общества.

9. ЕДИНОЛИЧНЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЩЕСТВА

9.1. К компетенции Директора относятся вопросы руководства текущей деятельностью Общества, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания участников.

9.2. Директор Общества является единоличным исполнительным органом Общества, без доверенности действует от имени Общества, подотчетен Общему собранию участников.

9.3 Директор избирается Общим собранием участников Общества на 1 (один) год, для избрания Директора необходимо и достаточно 51% голосов участников Общества. Директор может быть избран также и не из числа участников Общества.

9.4. Директор Общества без согласования с Общим собранием участников Общества:

- осуществляет оперативное руководство деятельностью Общества;
 - имеет право первой подписи финансовых документов;
 - осуществляет подготовку необходимых материалов и предложений для рассмотрения Общим собранием и обеспечивает исполнение принятых им решений; обеспечивает выполнение текущих и перспективных планов Общества;
 - представляет интересы Общества, как в Российской Федерации, так и за ее пределами, в том числе в иностранных государствах;
 - распоряжается имуществом и средствами Общества для обеспечения его текущей деятельности в пределах, установленных действующим законодательством и Уставом Общества;
 - выдает доверенности на право представительства от имени Общества в пределах собственных полномочий, в том числе доверенности с правом передоверия, открывает в банках расчетные счета и другие счета Общества;
 - подготавливает проекты документов, регулирующих внутреннюю деятельность Общества
- Положения об отделах Общества, утверждает должностные инструкции сотрудников Общества;
- осуществляет прием и увольнение работников Общества, заключает и расторгает контракты с ними; издает приказы о назначении на должности работников, об их переводе и увольнении, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
 - распределяет обязанности между заместителями, устанавливает степень ответственности заместителей и руководителей структурных подразделений за состоянием дел на порученных участках работ;
 - принимает решения и издает приказы по оперативным вопросам деятельности Общества, обязательные для исполнения работниками Общества;
 - вносит предложения на Общее собрание участников Общества (собрание совета директоров (наблюдательного совета)) об изменении структуры Общества, об открытии и закрытии филиалов, представительств на территории Российской Федерации и за рубежом, об их полномочиях и порядке управления ими;
 - организует бухгалтерский учет и отчетность в Обществе;
 - представляет на утверждение Общего собрания участников годовой отчет и баланс Общества;
- Осуществление иных полномочий, не отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания участников Общества, возможно с предварительного согласия Общего собрания участников.
- 9.5. Директор Общества обязан по первому требованию любого из участников Общества предоставить информацию, если запрашиваемая информация непосредственно касается деятельности Общества.
- 9.6. Иные права и обязанности Директора определяются федеральными законами Российской Федерации, иными правовыми актами Российской Федерации, настоящим Уставом и договором, заключаемым с ним.

10. ВЕДЕНИЕ СПИСКА УЧАСТНИКОВ ОБЩЕСТВА.

10.1. Общество ведет список участников Общества с указанием сведений о каждом участнике Общества, размере его доли в уставном капитале Общества и ее оплате, а также о размере долей, принадлежащих Обществу, датах их перехода к Обществу или приобретения Обществом.

Общество обязано обеспечивать ведение и хранение списка участников Общества в соответствии с требованиями Федерального закона «Об обществах с ограниченной ответственностью» с момента государственной регистрации Общества.

10.2. Лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа Общества, обеспечивает соответствие сведений об участниках Общества и о принадлежащих им долях или частях долей в уставном капитале Общества, о долях или частях долей, принадлежащих Обществу, сведениям, содержащимся в едином государственном реестре юридических лиц, и нотариально удостоверенным сделкам по переходу долей в уставном капитале Общества, о которых стало известно Обществу.

10.3. Каждый участник Общества обязан информировать своевременно Общество об изменении сведений о своем имени или наименовании, месте жительства или месте нахождения, а также сведений о принадлежащих ему долях в уставном капитале Общества. В случае непредставления участником Общества информации об изменении сведений о себе Общество не несет ответственность за причиненные в связи с этим убытки.

10.4. Общество и не уведомившие Общество об изменении соответствующих сведений участники Общества не вправе ссылаться на несоответствие сведений, указанных в списке участников Общества, сведениям, содержащимся в едином государственном реестре юридических лиц, в отношениях с третьими лицами, действовавшими только с учетом сведений, указанных в списке участников Общества.

11. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВА. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВОМ ИНФОРМАЦИИ УЧАСТНИКАМ ОБЩЕСТВА И ДРУГИМ ЛИЦАМ

11.1. ОБЩЕСТВО ОБЯЗАНО ХРАНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ:

- договор об учреждении Общества, устав Общества, а также внесенные в устав Общества и зарегистрированные в установленном порядке изменения;
- протокол собрания учредителей Общества, содержащий решение о создании Общества и об утверждении денежной оценки не денежных вкладов в уставный капитал Общества, а также иные решения, связанные с созданием Общества;
- документ, подтверждающий государственную регистрацию Общества;
- документы, подтверждающие права Общества на имущество, находящееся на его балансе;
- внутренние документы Общества;
- протоколы общих собраний участников Общества;
- списки аффилированных лиц Общества;
- заключения ревизора Общества, аудитора, государственных и муниципальных органов финансового контроля.

11.2. Общество хранит документы, предусмотренные пунктом 11.1. по месту нахождения его единоличного исполнительного органа или ином месте, известном и доступном участникам Общества.

11.3. По требованию участника Общества, аудитора или любого заинтересованного лица Общество обязано в разумные сроки предоставить им возможность ознакомиться с учредительными документами Общества, в том числе с изменениями. Общество обязано по требованию участника Общества предоставить ему копии действующих договора об учреждении и устава Общества.

12. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОБЩЕСТВА

12.1. Реорганизация Общества.

12.1.1. Общество может быть добровольно реорганизовано по единогласному решению его участников.

Другие основания и порядок реорганизации Общества определяются Гражданским кодексом Российской Федерации и иными федеральными законами.

12.1.2. Реорганизация Общества может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования.

12.1.3. Не позднее тридцати дней с даты принятия решения о реорганизации Общества, а при реорганизации Общества в форме слияния или присоединения – с даты принятия решения об этом последним из Обществ, участвующих в слиянии или присоединении, Общество обязано письменно уведомить об этом всех известных ему кредиторов и опубликовать в органе печати, в котором публикуются данные о государственной регистрации юридических лиц, сообщение о принятом решении. При этом кредиторы Общества в течение тридцати дней с даты направления им уведомления или в течение тридцати дней с даты опубликования сообщения о принятом решении вправе письменно потребовать досрочного прекращения или исполнения соответствующих обязательств Общества и возмещения им убытков.

12.1.4. При слиянии Общества с другим хозяйственным обществом все права и обязанности Общества переходят к вновь возникшему юридическому лицу в соответствии с передаточным актом, а доли в уставных капиталах Обществ, принадлежащие другим участвующим в слиянии Обществам, погашаются.

12.1.5. При присоединении Общества к другому хозяйственному обществу к последнему переходят все права и обязанности Общества в соответствии с передаточным актом.

12.1.6. При разделении Общества все его права и обязанности переходят к обществам, созданным в результате разделения, в соответствии с разделительным балансом.

12.1.7. При выделении из Общества одного или нескольких обществ к каждому из них переходит часть прав и обязанностей реорганизованного общества в соответствии с разделительным балансом.

12.1.8. Общество вправе преобразоваться в хозяйственное общество другого вида, хозяйственное товарищество или производственный кооператив. При преобразовании Общества к юридическому лицу,

созданному в результате преобразования, переходят все его права и обязанности в соответствии с передаточным актом.

12.2. Ликвидация Общества.

12.2.1. Ликвидация Общества происходит в следующих случаях:

- по решению общего собрания участников Общества, принятому единогласно;
- по решению суда в случае неоднократного или грубого нарушения Обществом законодательства;
- в случае признания Общества несостоятельным (банкротом);
- по другим основаниям, предусмотренным законодательством.

12.2.2. Ликвидация Общества влечет за собой его прекращение без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам.

12.2.3. Ликвидация Общества осуществляется ликвидационной комиссией. При добровольной ликвидации Общества ликвидационная комиссия назначается самим Обществом, при принудительной – комиссия назначается судом.

12.2.4. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят полномочия по управлению делами Общества. Ликвидационная комиссия от имени Общества выступает в суде.

12.2.5. Ликвидационная комиссия помещает в органах печати публикацию о ликвидации Общества, о порядке и сроках заявления требований кредиторами. Этот срок не может быть менее двух месяцев с момента публикации о ликвидации.

12.2.6. Ликвидационная комиссия принимает меры к выявлению кредиторов и получению дебиторской задолженности, а также письменно уведомляет кредиторов о ликвидации Общества.

12.2.7. После окончания срока для предъявления требований кредиторами ликвидационная комиссия составляет промежуточный ликвидационный баланс, который содержит сведения о составе имущества ликвидируемого Общества, перечни предъявленных кредиторами требований, а также результатах их рассмотрения.

12.2.8. Промежуточный ликвидационный баланс утверждается органом, принявшим решение о ликвидации Общества, по согласованию с органом, осуществляющим государственную регистрацию.

12.2.9. Если имеющиеся у ликвидируемого Общества денежные средства недостаточны для удовлетворения требования кредиторов, ликвидационная комиссия осуществляет продажу имущества Общества с публичных торгов в порядке, установленном для исполнения судебных решений.

12.2.10. Выплата денежных сумм кредиторам ликвидируемого Общества производится ликвидационной комиссией в порядке очередности, установленной статьей 64 Гражданского кодекса Российской Федерации, в соответствии с промежуточным ликвидационным балансом, начиная со дня его утверждения, за исключением кредиторов пятой очереди, выплаты которым производятся по истечении месяца со дня утверждения промежуточного баланса.

12.2.11. После завершения расчетов с кредиторами ликвидационная комиссия составляет ликвидационный баланс, который утверждается органом, принявшим решение о ликвидации Общества, по согласованию с органом, осуществляющим государственную регистрацию.

12.2.12. Оставшееся после завершения расчетов с кредиторами имущество ликвидируемого Общества распределяется ликвидационной комиссией между участниками Общества в следующей очередности:

- В первую очередь осуществляется выплата участникам Общества распределенной, но не выплаченной части прибыли;

- Во вторую очередь осуществляется распределение имущества ликвидируемого Общества между участниками Общества пропорционально их долям в уставном капитале Общества.

Требования каждой очереди удовлетворяются после полного удовлетворения требований предыдущей очереди.

Если имеющегося у Общества имущества недостаточно для выплаты распределенной, но не выплаченной части прибыли, имущество Общества распределяется между его участниками пропорционально их долям в уставном капитале Общества.

12.2.13. Ликвидация Общества считается завершенной, а Общество – прекратившим существование после внесения об этом записи в единый государственный реестр юридических лиц.

12.3. Прекращение деятельности Общества

12.3.1. При прекращении деятельности Общества в случае его реорганизации все документы (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и другие) передаются в соответствии с установленными правилами его правопреемнику.

При отсутствии правопреемника документы постоянного хранения передаются в соответствующие архивные учреждения.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Настоящий Устав вступает в силу с момента государственной регистрации и действует до момента прекращения деятельности Общества. Изменения и дополнения к настоящему Уставу вступают в силу с момента государственной регистрации изменений и дополнений.

_____ окончание _____

ПРОШУ на 14 листах
Директор

А.В. Нейман

Межрайонная инспекция
Федеральной налоговой службы
№ 23 по Краснодарскому краю
В Едином государственном реестре
юридических лиц внесена запись

с 01 февраля 2012г.

ОГРН 1122408005846

ГРН _____

Экземпляр документа хранится в
регистрационном органе

Заместитель начальника инспекции
И.И. Шибанова



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Общая характеристика предприятия общественного питания,
действующего в сфере социально-культурного сервиса - ООО «Бар
Булгаков»

Показатели	Характеристика
Наименование предприятия	Бар «Булгаков»
Юридический адрес	Красноярск.ул.Сурикова,12 стр.6,помещение14
Фактический адрес	Красноярск.ул.Сурикова,12 стр.6,помещение14
Дата регистрации	1.02.2012
Организационно-правовая форма	Общество с ограниченной ответственностью
Вид деятельности	Услуги общественного питания
Сумма уставного капитала, тыс.руб.	10000
Среднесписочная численность работников	43
в т.ч. основного персонала, чел	37
Основные поставщики	ООО «Контент», ООО «Тримен»
Основные конкуренты	ООО «Лилит», ООО «Фон Барон»
Основные покупатели	Потребители предприятий общественного питания
Система налогообложения	ЕНВД, (УСН)
Рейтинг предприятия в регионе	«Победитель 2014 года» (по версии всемирного сайта путешественников TripAdvisor, посвященного лучшим заведениям и отелям планеты) «Участник Топ-20 лучших ресторанов России» (по версии интернет-журнала о еде и ресторанной жизни «Daily»)

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Бухгалтерский баланс
на 31 декабря 2015 г.

Организация ООО «Бар Булгаков» по ОКПО
Идентификационный номер налогоплательщика _____ ИНН
Вид экономической деятельности Деятельность ресторанов и кафе по ОКВЭД
Организационно-правовая форма/форма собственности Общество с ограниченной ответственностью по ОКОПФ/ОКФС
Единица измерения: тыс. руб. (млн. руб.) тыс. руб. по ОКЕИ
Местонахождение (адрес) г.Красноярск ул.Сурикова,12

Коды	
0710001	
55.30	
384 (385)	

Пояснения ¹	Наименование показателя ²	31	На 31 декабря	На 31 декабря
		На <u>декабря</u> <u>2015</u> г. ³	<u>2014</u> г. ⁴	<u>2013</u> г. ⁵
	АКТИВ			
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
	Нематериальные активы			
	Результаты исследований и разработок			
	Нематериальные поисковые активы			
	Материальные поисковые активы			
	Основные средства	2145	1245	1178
	Доходные вложения в материальные ценности			
	Финансовые вложения			
	Отложенные налоговые активы			
	Прочие внеоборотные активы			
	Итого по разделу I	2145	1245	1178
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ	6980	7090	7190
	Запасы		7090	
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям			
	Дебиторская задолженность			
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)			
	Денежные средства и денежные эквиваленты	19405	18345	10822
	Прочие оборотные активы			
	Итого по разделу II	26385	18345	18012
	БАЛАНС	28530	19590	19190

Пояснения 1	Наименование показателя 2	31	На 31 декабря	На 31 декабря
		На декабря 20 15 г. 3	20 14 г. 4	20 13 г. 5
	ПАССИВ			
	III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ 6			
	Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	10	10	10
	Собственные акции, выкупленные у акционеров	() ⁷	()	()
	Переоценка внеоборотных активов			
	Добавочный капитал (без переоценки)			
	Резервный капитал			
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	2210	1210	1120
	Итого по разделу III	2220	1220	1130
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
	Заемные средства			
	Отложенные налоговые обязательства			
	Оценочные обязательства			
	Прочие обязательства			
	Итого по разделу IV			
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
	Заемные средства			
	Кредиторская задолженность	26310	18370	18060
	Доходы будущих периодов			
	Оценочные обязательства			
	Прочие обязательства			
	Итого по разделу V			
	БАЛАНС	28530	19590	19190

Руководитель _____
 (подпись) (расшифровка подписи)

“ 13 ” _____ марта 20 16 г.

Отчет о финансовых результатах

за _____ 20 15 г.

Организация _____ ООО «Бар Булгаков» _____ по ОКПО
 Идентификационный номер налогоплательщика _____ ИНН
 Вид экономической деятельности _____ Деятельность ресторанов и кафе _____ по ОКВЭД
 Организационно-правовая форма/форма собственности _____ Общество с _____
 Ограниченной ответственностью _____ по ОКОПФ/ОКФС
 Единица измерения: тыс. руб. (млн. руб.) тыс. руб. _____ по ОКЕИ

Коды	
0710002	
55.30	
384 (385)	

Пояснения 1	Наименование показателя 2	За _____	За _____
		20 15 г. 3	20 14 г. 4
	Выручка 5	35000	34620
	Себестоимость продаж	(29010)	(28900)
	Валовая прибыль (убыток)	5990	5710
	Коммерческие расходы	(2240)	(2130)
	Управленческие расходы	()	()
	Прибыль (убыток) от продаж	4440	3470
	Доходы от участия в других организациях		
	Проценты к получению		
	Проценты к уплате	()	()
	Прочие доходы		
	Прочие расходы	()	()
	Прибыль (убыток) до налогообложения	4440	3470
	Текущий налог на прибыль	()	()
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)		
	Изменение отложенных налоговых обязательств		
	Изменение отложенных налоговых активов		
	Прочее		
	Чистая прибыль (убыток)	3550	2780

Отчет о финансовых результатах

за _____ 20 14 г.

Дата (число, месяц, год) _____

Организация _____ ООО «Бар Булгаков» _____ по ОКПО _____
 Идентификационный номер налогоплательщика _____ ИНН _____
 Вид экономической деятельности _____ Деятельность ресторанов и кафе _____ по ОКВЭД _____
 Организационно-правовая форма/форма собственности _____ Общество с _____
 Ограниченной ответственностью _____ по ОКОПФ/ОКФС _____
 Единица измерения: тыс. руб. (млн. руб.) тыс. руб. _____ по ОКЕИ _____

Коды	
0710002	
55.30	
384 (385)	

Пояснения ₁	Наименование показателя ²	За _____ 20 14 г. ³	За _____ 20 13 г. ⁴
	Выручка ⁵	34620	33780
	Себестоимость продаж	(29010)	(27810)
	Валовая прибыль (убыток)	5710	5970
	Коммерческие расходы	(2240)	(2130)
	Управленческие расходы	()	()
	Прибыль (убыток) от продаж	3470	3840
	Доходы от участия в других организациях		
	Проценты к получению		
	Проценты к уплате	()	()
	Прочие доходы		
	Прочие расходы	()	()
	Прибыль (убыток) до налогообложения	3470	3840
	Текущий налог на прибыль	()	()
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)		
	Изменение отложенных налоговых обязательств		
	Изменение отложенных налоговых активов		
	Прочее		
	Чистая прибыль (убыток)	2780	3070

Руководитель _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

“ 13 ” марта 20 16 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Анализ основных показателей финансово-хозяйственной деятельности
предприятия ООО «Бар Булгаков» за 2013/2015гг

Показатели	Ед. изм.	2013	2014	2015	Отклонение (+;-)	Темп роста (снижения), %
Выручка	тыс. руб.	33780	34620	35000	1220	3,61
Торговая площадь (складская, и. т. д)	м2	234	234	234	0	0,00
Оборот на один м 2	тыс. руб./м ²	140,44	140,79	140,96	0,52	0,37
Среднесписочная численность, работников	чел.	61	60	43	-18	-29,51
В т.ч. основного персонала	чел.	45	45	37	-8	-17,78
Производительность труда одного, среднесписочного работника	тыс.	550,38	570,69	580,33	29,95	5,44
В т.ч. производительности труда одного среднесписочного работника, основного персонала	тыс.	750,07	760,92	770,78	20,71	2,76
Среднегодовая стоимость основных фондов	тыс.руб.	1178	1245	2145	967	82,09
Фондоотдача	1руб./руб. ОФ	28,67	27,80	16,31	-12,3	-43,10
Фондоемкость	на	0,03	0,03	0,06	0,02	75,74
Коэффициент эффективности основных	на 1руб.ОФ	0,26	0,22	0,17	-0,09	-34,62
Среднегодовая стоимость оборотных	тыс.руб.	6980	7090	7190	210	3,01
Время обращения оборотных средств	дни	74,39	73,73	73,95	-0,43	-0,58
Скорость обращения показателей оборотных	обороты	4,83	4,88	4,86	0,02	0,59

Коэффициент эффективности результатов использования	1руб./руб. ОС	0,44	0,39	0,49	0,05	11,36
Себестоимость	тыс. руб.	27810	28900	29010	1200	4,31
Валовая показателей прибыль (убыток) - сумма	тыс. руб.	5970	5720	5990	20	0,34
- уровень в % к выручке	%	17,67	16,51	17,11	-0,56	-
- уровень в % к себестоимости	%	21,47	19,78	20,65	-0,82	-
Коммерческие деятельности и результатов					0	
- сумма	тыс. руб.	2130	2240	1550	-580	-27,23
- уровень в % к выручке	%	6,31	6,47	4,43	-1,8	-
Прибыль (убыток) от продаж сумма	тыс. руб.	3840	3470	4440	600	15,63
- в % к выручке	%	11,37	10,04	12,69	1,32	11,61
Прибыль (убыток) до средств налогообложения показателей сумма	тыс. руб.	3840	3470	4440	600	15,63
- в % к выручке	%	11,37	10,04	12,69	1,32	11,61
Текущий отчетности налог на организации прибыль	тыс. руб.	895,5	858	898,5	3	0,34
Чистая показателей прибыль (убыток)	тыс. руб.	2944,5	2612	3541,5	597	20,28
- в % к выручке	%	8,72	7,54	10,12	1,4	16,08

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Категории персонала ООО «Бар Булгаков»

Категория	Количество, чел.	Удельный вес в общей структуре, %
Директор	1	2,38
Управляющий	1	2,38
Бухгалтер	1	2,38
Официант	14	30,95
Бармен	4	9,52
Администратор	2	4,76
Хостесс	2	4,76
Работники кухни		
Повар мясо - рыбного цеха	3	35,71
Повар холодного цеха	2	
Повар заготовочного цеха	2	
Повар горячего цеха	4	
Повар «Gril`man»	2	
Заведующая производством	1	
Шеф - повар	1	
Уборщица	3	7,14
Итого	43	100,00

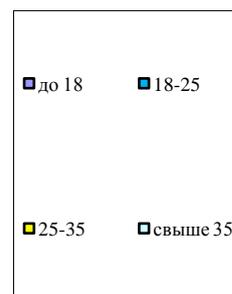
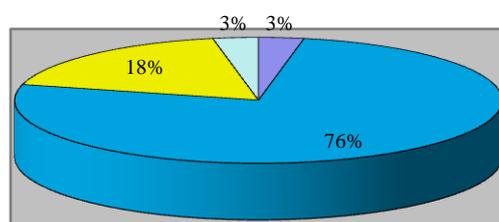
Распределение персонала ООО «Бар Булгаков» по стажу работы

Стаж	Численность человек	Численность нарастающим итогом
До года	14	14
1-2 года	10	24
2-3 года	8	28
3-4 лет	10	43

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Распределение персонала ООО «Бар Булгаков» по возрастным группам

Возраст	Численность, чел.
До 18	3
18-25	29
25-35	7
Свыше 35	4

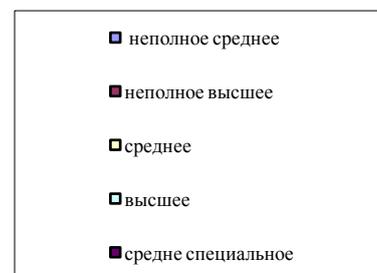
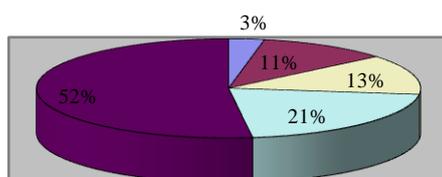


Распределение персонала ресторана ООО «Бар Булгаков» по возрастным группам, %

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Распределение персонала ООО «Бар Булгаков» по уровню образования

Образование	Численность, чел.	% от общего числа работников
Неполное среднее	1	3
Среднее	5	13
Средне специальное	20	52
Неполное высшее	4	11
Высшее	12	22



Распределение персонала по уровню образования, %

Распределение персонала ООО «Бар Булгаков» по уровню профильного образования

Категория персонала	Наличие профильного образования, %
Административный персонал	64
Повара	89
Обслуживающий персонал	23

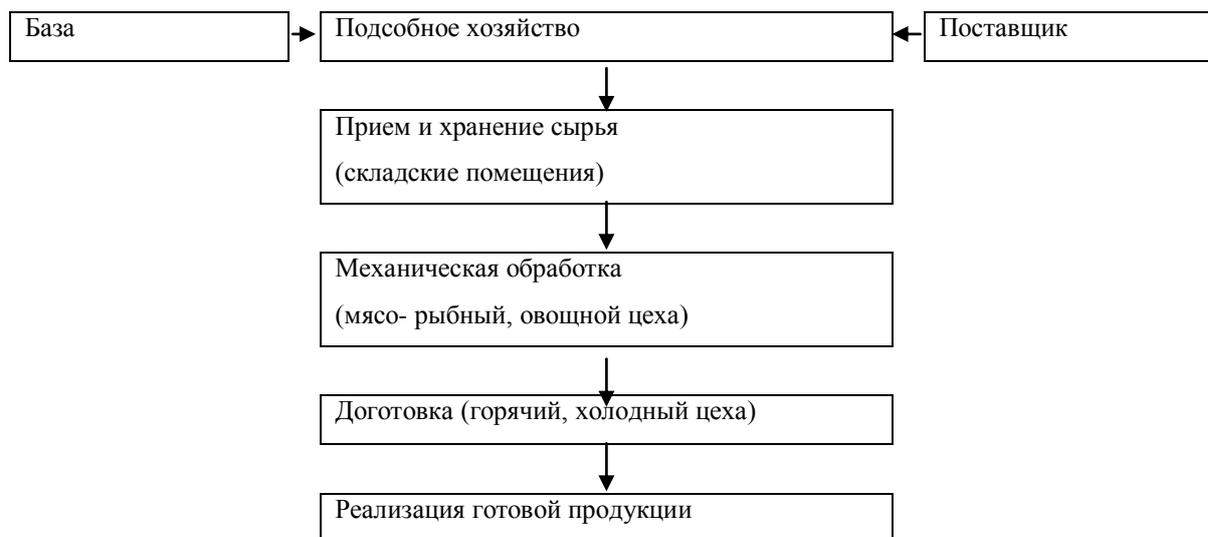
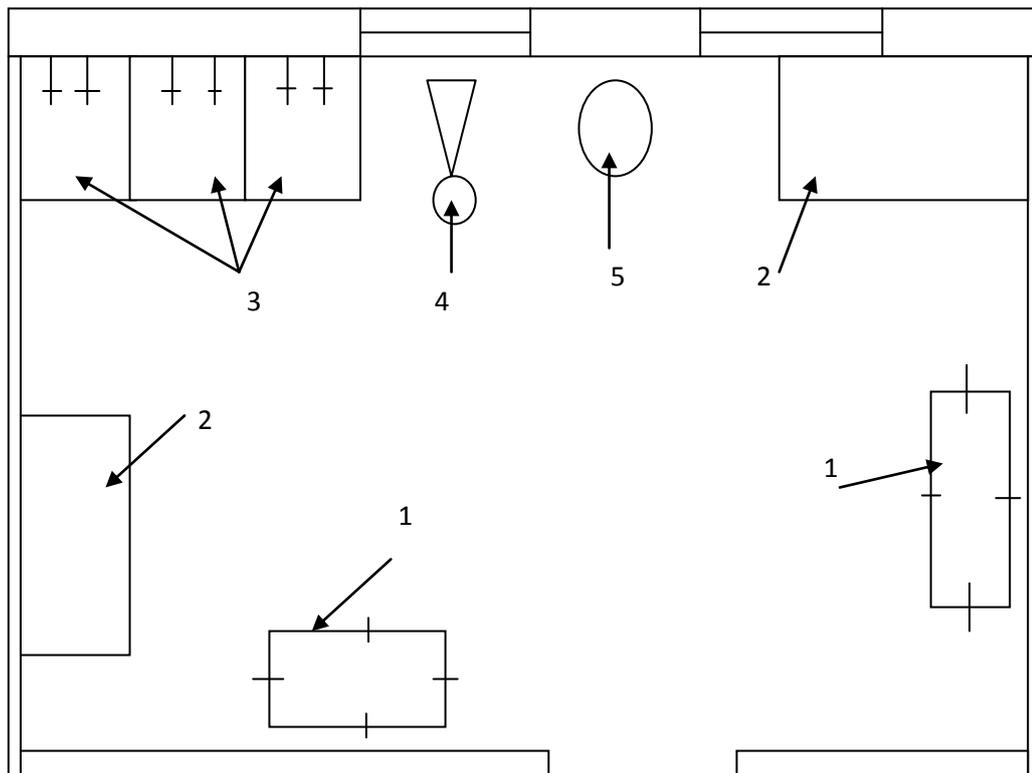


Схема организации процесса предприятия ООО «Бар Булгаков» по
приготовлению блюд



1 – стеллаж, 2 – стол производственный СП-1500, 3 – ванны моечные, 4 – весы напольные, 5 – картофелечистка

Планировочное решение овощного цеха ресторана ООО «Бар Булгаков» для организации технологических процессов приготовления полуфабрикатов и готовых блюд

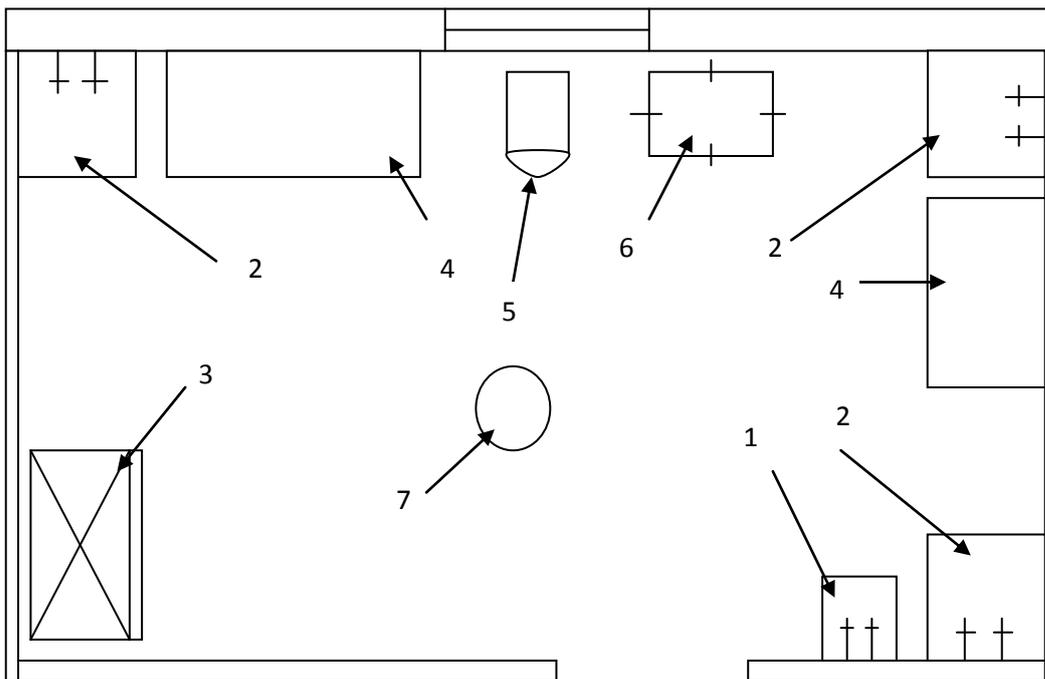
ПРИЛОЖЕНИЕ К

Производственная программа овощного цеха ООО «Бар Булгаков»

Наименование сырья	Масса брутто, кг	Потери при холодной обработке		Технологические операции	Выход полуфабриката, кг
		%	кг		
Картофель свежий	24,15	2 30 8	0,48 7,1 1,32	Механическая мойка, механическая очистка, дочистка	23,67 16,57 15,25
Морковь свежая	6,26	2 13 10	0,12 0,8 0,54	Механическая мойка, механическая очистка, дочистка	6,17 5,37 4,83
Баклажаны свежие	10,24	15	1,54	Очистка, мойка	8,70
Зелень петрушки	4,31	26	1,12	Переборка, мойка	3,19
Кабачки свежие	2,0	20	0,4	Мойка, очистка	1,60
Капуста белокочанная свежая	5,18	20	1,04	Зачистка, мойка	4,14
Капуста цветная	3,54	48	1,7	Очистка, мойка	1,84
Корень сельдерея	7,44	32	2,38	Мойка, очистка	5,06
Фасоль стручковая	3,64	10	0,36	Переборка, очистка, мойка	3,28
Репка					
Лук репчатый	0,83	25	0,21		0,62
Помидоры свежие	5,12	16	0,82	Мойка, очистка	4,30
Перец сладкий	17,06	2	0,34	Очистка, мойка	16,72
	10,53	25	2,63	Очистка, мойка Мойка, удаление сердцевины	7,90
Лук зеленый	0,45	20	0,09	Очистка, мойка, обсушивание	0,38
Лук шалот	1,2	24	0,29	Очистка, мойка	0,91
Зелень базилика	0,32	22	0,07	Очистка, мойка, обсушивание	0,25
Огурцы свежие	7,56	5	0,38	Очистка, мойка	7,18
Груши свежие	0,42	27	0,11	Мойка, очистка от кожуры и семенного гнезда	0,31
Чеснок	0,65	22	0,14	Очистка, мойка	0,51
Шампиньоны свежие	6,53	24	1,57	Переборка, очистка, мойка	4,96

Организация технологического процесса в овощном цехе
ООО «Бар Булгаков»

Рабочие места	Технологические операции	Оборудование
Подготовительные операции	Приемка Хранение Сортировка	Стеллаж, напольные весы
Очистка картофеля и корнеплодов	Промывание Очистка До чистка Промывание	Ванна моечная с бортом, картофелечистка
Изготовление полуфабрикатов из картофеля и корнеплодов	Очистка Промывание	Ванна моечная с бортом, стол производственный
Изготовление полуфабрикатов из капусты, зелени, огурцов и помидор	Очистка Промывание	Ванна моечная с бортом
Изготовление полуфабрикатов из лука	Очитка Промывание	Ванна моечная с бортом



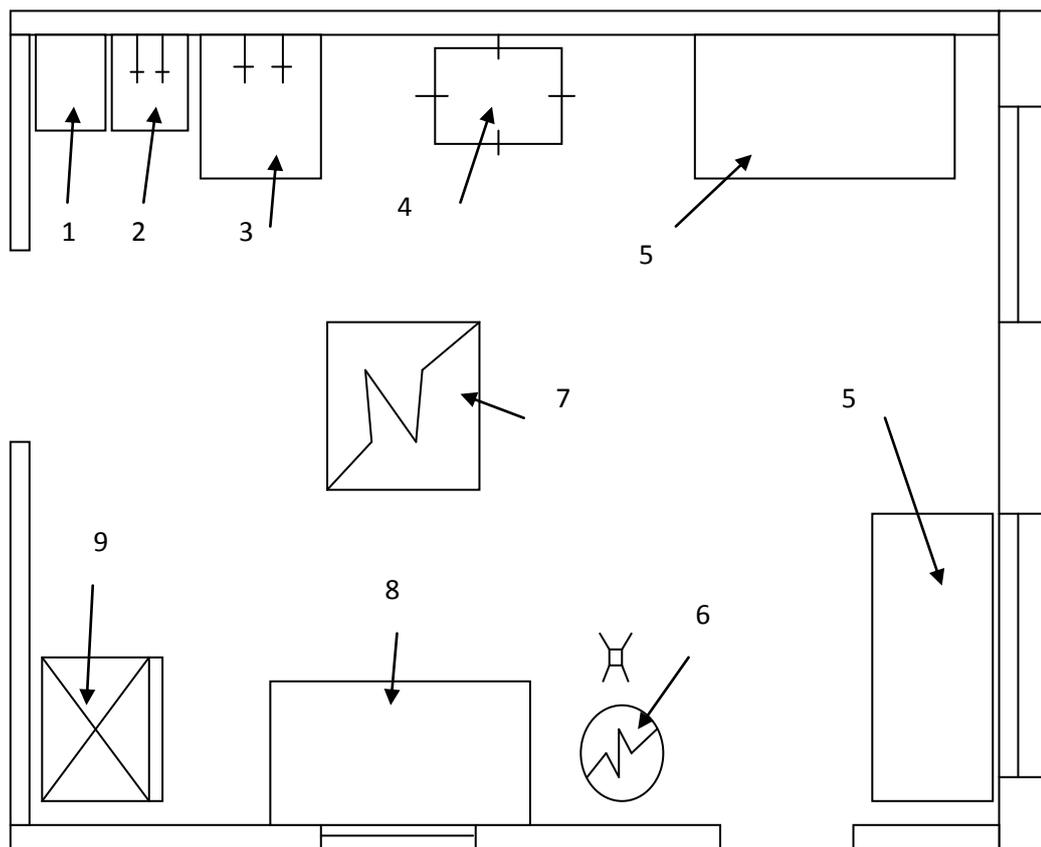
1 – раковина для мытья рук, 2 – моечные ванны для мяса, птицы и рыбы, 3 – холодильный шкаф для кратковременного хранения полуфабрикатов, 4 – производственный стол, 5 – мясорубка, 6 – стеллаж, 7 – разрубочный стул для костей

Планировочное решение мясо-рыбного цеха ООО «Бар Булгаков» для организации технологического процесса приготовления блюд

ПРИЛОЖЕНИЕ Н

Организация технологического процесса в мясо-рыбном цехе
ООО «Бар Булгаков»

Рабочие места	Технологические операции	Оборудование
Подготовительные операции	Оттаивание Обмывание Обсушивание	Моечная ванна, стол производственный, стеллаж
Разделка мяса и птицы	Разделка	Стол производственный
Разделка рыбы	Разделка	Стол производственный
Изготовление натуральных полуфабрикатов	Нарезка Порционирование Панировка Формовка Кратковременное хранение	Стол производственный, холодильный шкаф, весы настольные РН-10Ц-13У
Изготовление рубленых полуфабрикатов	Нарезка Измельчение Приготовление фарша	Стол производственный, мясорубка, холодильный шкаф, весы настольные РН-10Ц-13У
	Панировка Формовка Кратковременное хранение	



1 – фильтр для воды, 2 – раковина для мытья рук, 3 - моечная ванна, 4 – стеллаж, 5 – производственный стол, 6 – кипятильник, 7 – плита электрическая ПЭСМ-4, 8 – стол производственный для выдачи готовой продукции (также для приготовления напитков и сладких блюд)

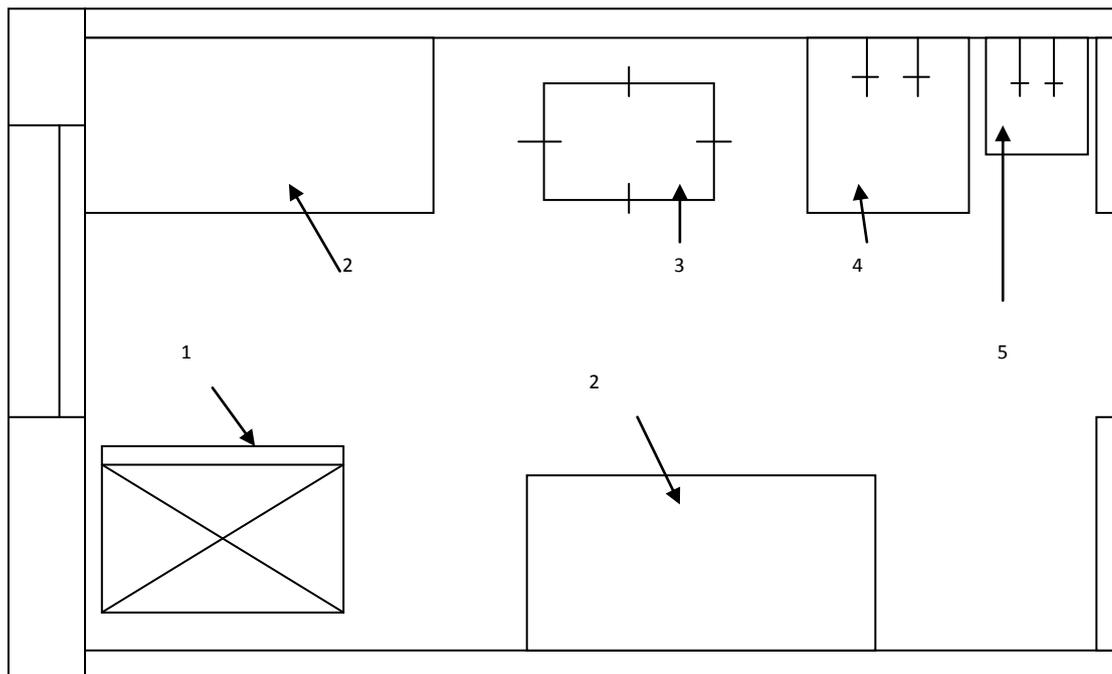
ПРИЛОЖЕНИЕ П

Организация технологического процесса в горячем цехе

ООО «Бар Булгаков»

Рабочие места	Технологические операции	Оборудование
Приготовление супов, бульонов, соусов, варка продуктов для холодного цеха	Жарка Варка Подпекание Пассерование Тушение	Стол производственный, плита электрическая с жарочным шкафом
Приготовление горячих блюд и гарниров, горячих закусок	Жарка Варка Пасерование Тушение	Стол производственный, плита электрическая с жарочным шкафом, ванна моечная
	Запекание Промывание гарниров	
Приготовление горячих напитков и сладких блюд	Варка	Кипятильник электрический, плита электрическая, стол производственный
Раздача	Оформление, выдача готовой продукции	Стол производственный, стеллаж, весы

ПРИЛОЖЕНИЕ Р



1 – холодильный шкаф, 2 – стол производственный, 3 - стеллаж, 4 –
мочная ванна, 5 – раковина для рук.

ПРИЛОЖЕНИЕ С

Организация технологического процесса в холодном цехе

Рабочие места	Технологические операции	Оборудование
Приготовление салатов и винегретов, Приготовление блюд из мясной и рыбной гастрономии	Очистка Нарезка Перемешивание Заправка Порционирование Зачистка Нарезка Приготовление	Стол производственный, моечная ванна, весы настольные РН-10Ц-13У
Приготовление заливных блюд	Приготовление желе Укладка продуктов Оформление Заливка Охлаждение	Стол производственный, шкаф холодильный
Приготовление сладких блюд и напитков	Мойка Нарезка Протирание Взбивание Оформление Порционирование	Ванна моечная, стол производственный, шкаф холодильный
Раздача	Оформление, выдача готовой продукции	Стол производственный, стеллаж, весы

ПРИЛОЖЕНИЕ Т

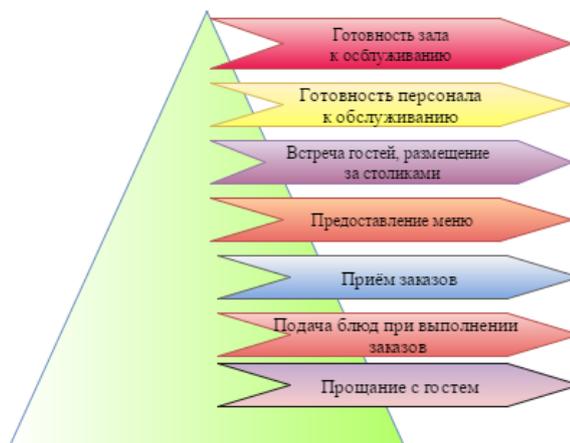
Организация технологического процесса в моечном отделении

ООО «Бар Булгаков»

Рабочие места	Технологические операции	Оборудование
Мытье тарелок и столовых приборов	Освобождение посуды от остатков пищи и ее сортировка Мытье тарелок, приборов и их ошпаривание	Стол для сбора остатков пищи, машина посудомоечная из нержавеющей стали Фагор ФИ-30, ванна моечная 2 секции, стеллаж 4х уровневый
Мытье стаканов	Освобождение стаканов от остатков пищи Мытье	Стол для сбора остатков пищи, машина посудомоечная из нержавеющей стали Фагор ФИ-30, ванна моечная 2 секции, стеллаж 4х уровневый
Мытье кухонной посуды	Очистка посуды от остатков пищи Мытье	Ванна моечная 2 секции, стол производственный, стеллаж

Характеристика проблем, выявленных в технологическом процессе

Наименование цеха	Выявленные проблемы в процессе	Причины выявленных проблем
Овощной	Отсутствие раковины для мытья рук, холодильного шкафа для кратковременного хранения полуфабрикатов	Конструктивные особенности помещения, связанные с отсутствием свободного места
	Не соблюдена поточность технологического процесса	
Мясо-рыбный	В планировочном решении не предусмотрен еще один стол для приготовления панированных полуфабрикатов	Руководство не считает нужным
Холодный	В планировочном решении предусмотрено наличие только одной моечной ванны	Конструктивные особенности помещения, связанные с отсутствием свободного места
	Малая механизация ручного труда поваров	Политика руководства направленная на снижение затрат
Горячий	Один вход для сырья и транспортировки продукции в холодный цех предприятия, находящийся напротив горячего	Особенности планировки
	Один стол для выдачи готовых блюд и приготовления горячих напитков и сладких блюд	Руководство не считает нужным другую организацию процесса
	Отсутствие современных видов оборудования	Политика руководства направленная на снижение затрат
	Отсутствие фритюрницы	Политика руководства направленная на снижение затрат
Мойка	Мойка кухонной и столовой посуды осуществляется мойщицей с применением моющих средств Fairy, Comet, что оправдывает себя в современных условиях, но не рекомендуется СанПиНом	Политика руководства направленная на снижение затрат
	В ресторане отсутствуют резиновые коврики перед электрическим оборудованием, так же нет правил по технике безопасности перед оборудованием	Руководство не считает нужным



Компоненты ресторанного обслуживания, выделяемые в соответствии со стандартом



Подготовка зала к обслуживанию в ООО «Бар Булгаков»

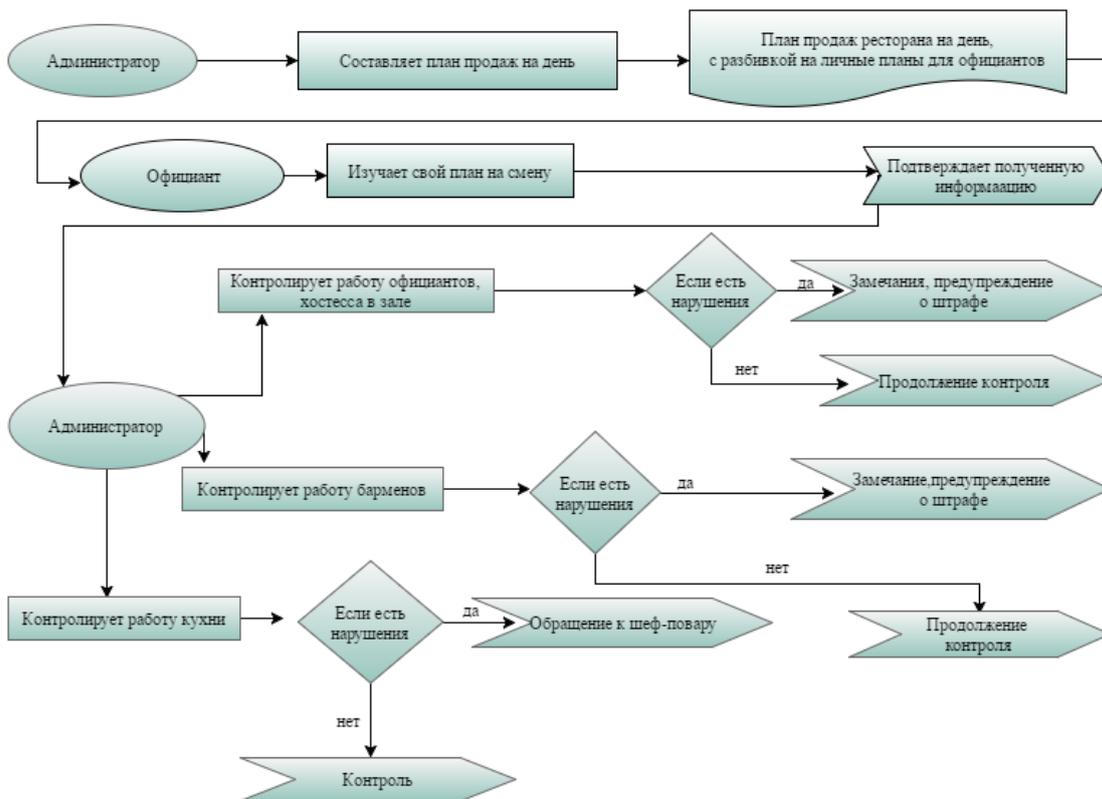
ПРИЛОЖЕНИЕ X

Результаты применения метода точек соприкосновения к организации процесса обслуживания в ресторане ООО «Бар Булгаков»

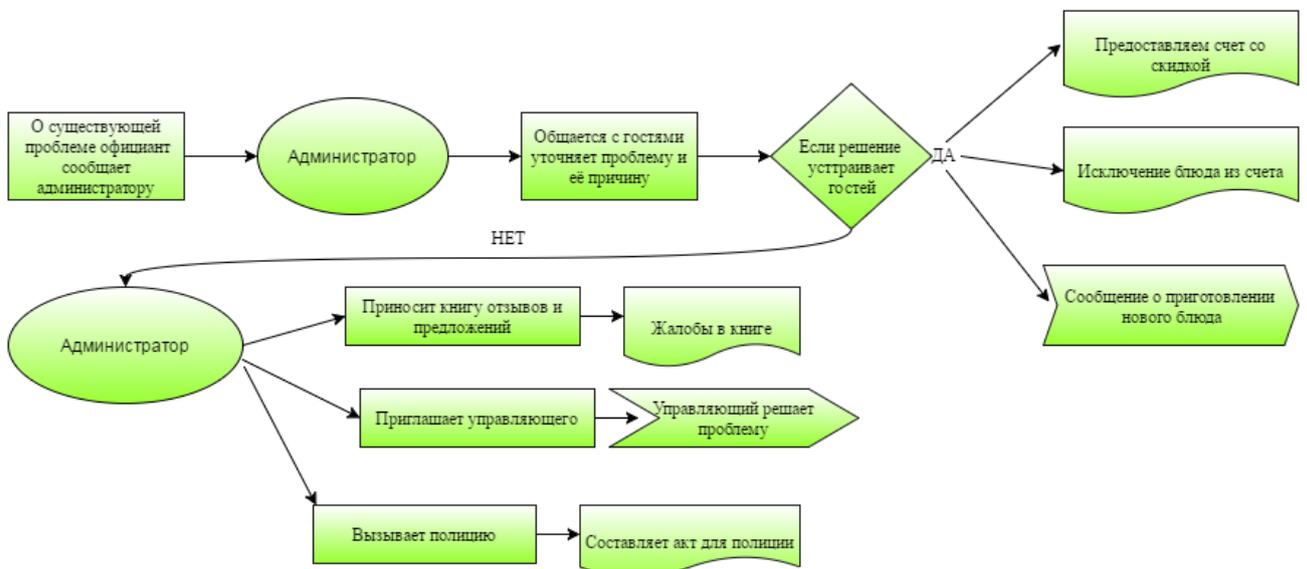
Описание точки соприкосновения	Контактное лицо	Требования к качеству обслуживания	Анализ работы обслуживания в ООО «Бар Булгаков»
1. Встреча гостя в ресторане	Хостесс	Вежливость, быстрота и профессионализм сотрудника. Важно сразу встретить гостя, как только он вошел, уточнить, на какую фамилию забронирован столик, если не забронировали - уточнить какое количество человек будет, исходя из этого, проводить гостей за столик.	Проанализировав работу хостесс можно выявить такие проблемы как: Не всегда на рабочем месте, Не уточняет бронировали ли гости столик
2. Размещение одежды гостя в гардеробе	Гардеробщик	Вежливость, быстрота и доброжелательность сотрудника. Оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и женщинам в процессе обслуживания	Анализ показал, что гардеробщик со своими обязанностями полностью справляется, оставляет положительные эмоции у гостей
3. Размещение гостей за столиками в зале	Хостесс	Важно выбрать для размещения гостей чистый стол, не заставленный посудой, и не забронированный стол другим гостем, нужно предложить подождать гостей за баром, если гости хотят присесть именно за тот стол, который в данный момент убирает официант	Анализ показал, что сотрудник может, по требованию гостей посадить их за стол, с которого убирают посуду, не предложив подождать окончания уборки у бара, Не всегда выбирает стол, соответствующий по размеру количеству гостей

4. Подача меню и предложение воспользоваться действующими акциями	Хостесс	Исходя из стандартов обслуживания, нужно оповестить гостя о текущих акциях и новинках: «Обратите внимание на наши блюда дня и акции». Допускается сделать жест рукой к соответствующей вкладке в меню. Не нужно сообщать гостю обо всех акциях, которые проходят в заведении, достаточно одной	Проанализировав работу хостесс в подаче меню и рассказе о действующих акциях в ресторане, выявлено, что сотрудник не всегда сообщает об акциях гостям
5. Приём заказа	Официант	Официант должен подойти к столу поприветствовать гостей, улыбнуться, предложить аперитив; рассказать про акции, которые сейчас проходят в заведении (достаточно об одной), предложить сделать заказ, ответить на вопросы, дать рекомендации, принять заказ, уточнить порядок подачи и время подачи блюд	Анализ работы официантов показал, что не вся работа выполняется точно, не все критерии правил приема заказа выполняются, так как в ООО «Бар Булгаков» работают официанты с разным уровнем квалификации. Официанты-стажеры может забывать про правила приёма заказа. Старший официант и опытные официанты выполняют свою работу отлично
6. Подача блюд	Официант	Заказ подается гостям в следующем порядке: -Аперитивы (алкогольные и безалкогольные напитки) -Основные напитки -Холодные закуски и салаты -Горячие закуски -Супы -Основные горячие блюда -Десерты + горячие напитки (чай, кофе) -Диджестивы (крепкие алкогольные напитки)	Анализ работы официантов, показывает, что Официант-стажер может путаться в правильном порядке подачи блюд. Официант не всегда осуществляет продажи из каждой категории. Старший официант, как пример, своим коллегам выполняет работу отлично

7. Приём оплаты счета гостя	Официант	<p>Доброжелательно принести счет и рассчитать гостей.</p> <p>Нужно находится неподалеку от гостей при их уходе, имея возможность с ними попрощаться. Провожая гостей, у официанта есть возможность узнать их мнение о посещении в целом, задав вопрос «как Вам у нас понравилось?» и вежливо пригласить прийти в следующий раз</p>	<p>Проанализировав работу официантов, выявлены такие проблемы как: официанты после расчета гостей не всегда находятся рядом, забывают пригласить гостей посетить ресторан вновь</p>
8. Получение одежды гостя в гардеробе	Гардеробщик	<p>Вежливость, быстрота и доброжелательность сотрудника.</p> <p>Оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и женщинам в процессе обслуживания</p>	<p>Анализ выявил следующие особенности процесса:</p> <p>Гардероб работает до 24.00, а заведение работает до 02.00 ночи, поэтому после завершения работы гардеробщика, одежду выдает гостям хостесс</p>
9. Прощание с гостями	Хостесс	<p>Хостесс прощается с гостями и говорит фразу «Всего доброго. Будем рады видеть Вас снова в нашем ресторане»</p>	<p>Анализ этапа выявил следующий недочет:</p> <p>Хостесс не всегда бывает на рабочем месте, поэтому процесс прощания с гостем в заведении может быть не полностью соответствующим правилам</p>



Процесс работы администратора в ООО «Бар Булгаков»



Процесс решения администратором конфликтных ситуаций возникающих с гостями в ООО «Бар Булгаков»

I этап	II этап	III этап
<ul style="list-style-type: none"> • встреча гостей 25% • подача меню/рекомендации официанта 20% 	<ul style="list-style-type: none"> • прием заказа (правильный) 10% • вынос блюд (своевременно, с рассказом) 10% • предложение десерта 5% 	<ul style="list-style-type: none"> • расчет гостей 15% • прощание с гостем/провождение - 15%

Компоненты ресторанного обслуживания, используемые в ООО «Бар Булгаков»

I этап	II этап	III этап
<ul style="list-style-type: none"> • встреча гостей 10% • подача меню/рекомендации официанта 25% 	<ul style="list-style-type: none"> • прием заказа (правильный) 15% • вынос блюд (своевременно, с рассказом) 20% • предложение десерта 5% 	<ul style="list-style-type: none"> • расчет гостей 15% • прощание с гостем/провождение - 10%

Выполнение временных компонентов процесса ресторанного обслуживания клиентов в ресторане ООО «Бар Булгаков»

Характеристики бенчмаркинга процесса

Название подхода	Цель	Этапы	Преимущества	Ограничения	Примечание
1	2	3	4	5	6
Бенчмаркинг процесса	Определение причин лучшего функционирования бизнес-процессов «эталонных» организаций и предотвращение нежелательных расхождений с ними в организациях, проводящих исследование	1) Определяют организацию, которые функционируют лучше, чем исследуемая 2) команда оценивает процессы другой организации 3) Команда использует полученную информацию для разработки и внедрения усовершенствованных процессов в исследуемой организации	Незначительное время проведения, относительно небольшие затраты и усилия, связанные с совершенствованием бизнес-процессов. Бенчмаркинг позволяет достичь снижения затрат и длительности цикла процесса, при этом уровень ошибок снижается на 20-50%.	Перенос проблем или ошибок, возникающих в процессе построения и функционирования бизнес-процессов «эталонных» организаций, скрытых внешней формой. В результате сохраняется высокая степень вероятности ошибочных решений при разработке мер по совершенствованию бизнес-процессов	При осуществлении типичного проекта бенчмаркинга процесса разработка выгодного, нацеленного на будущее решения занимает от 4 до 6 месяцев. Бенчмаркинг применим для локальных (фрагментарных) и интеграционных процессов организации, но иногда требует большей степени радикальности в изменении организационной деятельности.

Характеристики метода совершенствования процессов организации -перепроектирование процесса

Название подхода	Цель	Этапы	Преимущества	Ограничения	Примечание
1	2	3	4	5	6
Перепроектирование процесса	Совершенствование существующего процесса Перепроектирование обычно применяют к тем процессам, которые успешно работают и в настоящий момент, но требуют коррекции в связи с изменившимися требованиями и потребностями клиента	1) строится имитационная модель текущего состояния компании 2) применяются рационализирующие средства: устранение бюрократии; анализ добавленной ценности; устранение дублирования; упрощение методов; сокращение длительности цикла; защита от ошибок модернизация процесса; стандартизация; автоматизация, механизация, применение ИТ	Метод позволяет уменьшать затраты, сокращать длительность цикла процесса, проводить работы от 80 до 100 дней снижать количество ошибок на 30-60%.	Подход ориентирован на совершенствование бизнес-процессов, или процессов, обеспечивающих те или иные функции управления. Тем самым он укрепляет позиции традиционных функционально-иерархических структур	Перепроектирование процессов часто воспринимают как реинжиниринг, в результате которого в большинстве организаций не происходит радикальных изменений.

Методика быстрого анализа решения

Название подхода	Цель	Этапы	Преимущества	Ограничения	Примечание
1	2	3	4	5	6
Методика быстрого анализа решения (FAST)	Концентрация внимания группы на определенном процессе. Улучшение бизнес-процесса в течение	1) Определяется проблема или процесс 2) Назначается команда FAST 3) одобряется заказчиком набор целей 4) Команда FAST разрабатывает обобщенную	быстрота выработки решения, ориентация на заказчика, который во многом определяет проблему или	Относительная локальность исследуемого процесса; исследования проводятся без учета взаимосвязи с другими бизнес-процессами организации; часто искореняется следствие, а не причина, которая может находиться	Методика FAST имеет широкую область применения в разных организациях, даже в тех, которые не стремятся к радикальным изменениям. Может применяться к мероприятиям любого уровня.
	последующих 90 дней. Сбор идей посредством 1-2 дневного совещания	блок-схему процесса 5) предложения передаются заказчику для рассмотрения 6) принимается решение о внедрении улучшений	процесс как объект совершенствования и одобряет действия и решения группы FAST.	за пределами анализируемого процесса; меры по совершенствованию бизнес-процесса могут быть эффективными непродолжительное время	Типичными улучшениями при применении FAST-подхода являются снижение затрат; длительности цикла и уровня ошибок на 5-15%

Реинжиниринг процесса

Название подхода	Цель	Этапы	Преимущества	Ограничения	Примечание
1	2	3	4	5	6
Реинжиниринг процесса	«фундаментальное переосмысление и радикальное	1) разработка образа будущей организации	Снижение затрат, длительность	наиболее дорогостоящий из всех	Объектом реинжиниринга являются бизнес-
	перепроектирование бизнес-процессов для достижения	2) исследование организации и составление схем	цикла сокращается на 60-90% а уровень ошибок — на 40-70%.	подходов к оптимизации бизнес-процессов и требует много времени. С ним связана также наибольшая степень риска. Может быть крайне разрушительным для организации.	процессы, определяющие деятельность организации. Работа разбивается на фазы, каждая из которых имеет четкую цель — существенно улучшить работу организации.

Согласие на размещение текста выпускной квалификационной работы
обучающегося в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева

Я, Сергеева Юлия Эдуардовна разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта (нужное подчеркнуть) на тему: Совершенствование процесса предоставления услуг общественного питания на рынке г.Красноярска (на примере ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily»), (далее - ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР. Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

Сергеева Юлия Эдуардовна
(фамилия, имя, отчество)

 27.06.2016г
(Подпись, дата)

Согласие на размещение текста выпускной квалификационной работы
обучающегося в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева

Я, Сергеева Юлия Эдуардовна разрешаю КГПУ им. В.П. Астафьева безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме и по частям написанную мною в рамках выполнения основной профессиональной образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра / специалиста / магистра / аспиранта (нужное подчеркнуть) на тему: Совершенствование процесса предоставления услуг общественного питания на рынке г.Красноярска (на примере ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily». (далее - ВКР) в сети Интернет в ЭБС КГПУ им. В.П. Астафьева, расположенном по адресу <http://elib.kspu.ru>, таким образом, чтобы любое лицо могло получить доступ к ВКР из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на ВКР. Я подтверждаю, что ВКР написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает интеллектуальных прав иных лиц.

Сергеева Юлия Эдуардовна
(фамилия, имя, отчество)

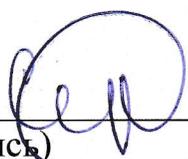

27.06.2016 г.
(Подпись, дата)

Выпускная квалификационная работа выполнена мной самостоятельно. Используемые в работе материалы из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Работа прошла проверку через систему АНТИПЛАГИАТ.

Отпечатано в _____ 1 _____ экземплярах.

Список использованных источников _____ 64 _____ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.



(подпись)

Сергеева Юлия Эдуардовна
(Ф.И.О.)

«27» июня 20 18 г.
(дата)

Уважаемый пользователь! Обращаем ваше внимание, что система «Антиплагиат» отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

Отчет о проверке № 1

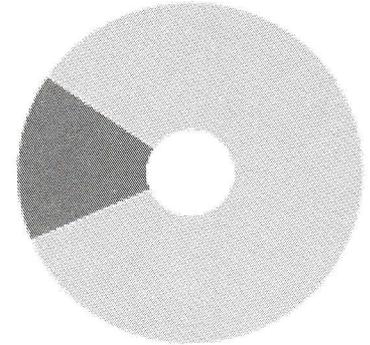
ФИО: Сергеева Юлия
дата загрузки: 25.06.2016 12:40:41
пользователь: yulia_sergeeva@list.ru / ID: 1518874
 отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»
 на сайте <http://www.antiplagiat.ru>

Информация о документе

№ документа: 14
Имя исходного файла: Диплом Сергеева Ю.Э.docx
Размер текста: 11280 кБ
Тип документа: Не указано
Символов в тексте: 170677
Слов в тексте: 18764
Число предложений: 865

Информация об отчете

Дата: Отчет от 25.06.2016 12:40:41 - Последний готовый отчет
Комментарии: не указано
Оценка оригинальности: 84.5%
Заимствования: 15.5%
Цитирование: 0%



Оригинальность: 84.5%
 Заимствования: 15.5%
 Цитирование: 0%

Источники

Доля в тексте	Источник	Ссылка	Дата	Найдено в
2.67%	[1] Управление организацией на основе бизнес-процессов. Книга / Учебник. Читать текст online -	http://bibliofond.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
2.61%	[2] Управление организацией на основе бизнес-процессов. Книга / Учебник. Читать текст online -	http://cv.4i5.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет
2.49%	[3] Автоматизированные информационно-управляющие системы / Моделирование бизнес-процессов - ! Описание и оптимизация бизнес-процессов / Моделирование бизнес-процессов - ! Описание и оптимизация бизнес-процессов.doc - StudFiles	http://studarhiv.ru	раньше 2011 года	Модуль поиска Интернет

Проверено

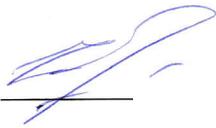
Полное и сокращенное наименование организации
(в соответствии с Учредительными документами)
Общество с ограниченной ответственностью «Бар Булгаков»
ООО «Бар Булгаков»
Юридический адрес
(в соответствии с Учредительными документами)
660049, г. Красноярск, ул. Сурикова, д. 12, стр. 6, помещение 14
Фактический адрес
660049, г. Красноярск, ул. Сурикова, д. 12, стр. 6, помещение 14
Идентификационный номер налогоплательщика
ИНН/КПП ОГРН
2466 248 160 / 246601001 112 246 800 584 6

АКТ
О ВНЕДРЕНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Администрация ООО «Бар Булгаков», изучив рекомендации, разработанные в выпускной квалификационной работе, студентки 4 курса Сергеевой Юлии Эдуардовны, обучающейся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис», по теме «Совершенствование процесса предоставления услуг общественного питания на рынке г.Красноярска (на примере ООО «Бар Булгаков» ресторанной группы «BerryWoodFamily») подготовило план, в соответствии с которым ведет работу по внедрению ряда рекомендаций: 1. Использование различных видов скидок для стимулирования продаж разных позиций меню 2. Введение в программу мероприятий «Бар Булгаков – Шоу» 3. Заключение договоров с турагентствами, гидами и отелями г.Красноярска для привлечения новых клиентов 4. Проведение обучения обслуживающего персонала (официантов, хостесс) по теме «Сервис, который продает», введение системы мотивации официантов, зависящей от прибыльности продаваемых блюд

Рекомендации, связанные с совершенствованием процесса бронирования столиков ресторана, через заключение контрактов с такими проектами, как Restoclub.ru и ToМесто находятся на стадии обсуждения.

Управляющий ООО «Бар Булгаков»

Чанцов К.В. 

М.П

