

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу студентки IV курса Института СГТ КГПУ им В. П. Астафьева Тарзиминой Е.В. по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис» на тему: «Совершенствование производственно-технологической деятельности предприятия сервиса (на примере ООО «СР»).

На основе изучения главным образом отечественных источников в области исследования такой сферы экономики, как сервис. Е.В. Тарзиминой в первой главе своей работы раскрывает теоретические аспекты производственно-технологической деятельности предприятия сервиса.

Основное внимание автор сосредотачивает на проблеме снижения производственных расходов ООО «СР». На основе анализа ключевых показателей производственно-технологической и финансово-хозяйственной деятельности предприятия в динамике были выявлены проблемы, сдерживающие развитие предприятия.

Итогом аналитической работы автора явились представленные в третьей главе ВКР рекомендации, направленных на совершенствование производственно-технологической деятельности предприятия общественного питания. В этом разделе не только изложено содержание предлагаемых рекомендаций, но и обоснованы эффекты от их применения.

Работа Е.В. Тарзиминой свидетельствует о сформированности довольно широкого спектра общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций. В ВКР продемонстрированы способности автора использовать основы

экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности предприятия общественного питания; способности использовать общеправовые знания и знания нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания; способности использовать различные источники информации по объекту сервисной деятельности; в готовности к изучению отечественного опыта в сфере сервиса.

В качестве замечания следует отметить недостаточную проработанность автором рекомендаций в части повышения показателей использования производственных площадей предприятия.

В целом работа Е. В. Тарзиминой в плане содержания и оформления соответствует требованиям, предъявляемым к ВКР бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис», заслуживает положительной оценки и рекомендуется к защите.

Научный руководитель:

к.э.н., доцент



Т.А. Рудзитис

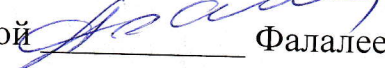
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.
АСТАФЬЕВА
(КГПУ им В. П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра экономики и управления


Тарзими́на Екатерина Вадимовна
ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА
(НА ПРИМЕРЕ ООО «СР»)

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  Рудзитис Т.А..
Доцент, кандидат экономических наук

Дата защиты 28 июня 2016

Обучающийся  Тарзими́на Е.В

Оценка хорошо

Красноярск
2016

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 3 |
| 1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ..... | 6 |
| 1.1.Сущность и содержание производственно-технологической деятельности сервисного предприятия..... | 6 |
| 1.2.Классификация сервисных технологий общественного питания..... | 10 |
| 1.3.Проблемы состояния и тенденции развития сервисных технологий в общественном питании..... | 13 |
| 2. АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СР»..... | 19 |
| 2.1.Организационная характеристика предприятия..... | 19 |
| 2.2.Анализ производственно-технологической деятельности..... | 27 |
| 2.3.Проблемы производственно-технологической деятельности предприятия..... | 31 |
| 3.РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ..... | 39 |
| 3.1. Рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности предприятия..... | 39 |
| 3.2 Эффективность рекомендаций..... | 42 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 45 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ..... | 50 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ..... | 53 |

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время одним из важнейших условий организации системы общественного питания и сервиса является уровень и качество обслуживания гостей. Значительные изменения экономики и общества настоятельно требуют и адекватных этим изменениям перемен в сфере социо-культурного сервиса.

Не менее значительные изменения происходят и в других странах мира, являющихся для России примером развития рынка сервисных услуг, поэтому одной из приоритетных проблем совершенствования и развития российской индустрии обслуживания является ее успешная адаптация к требованиям мирового рынка услуг.

Система общественного питания России в настоящее время развивается по нескольким направлениям: появляется большое количество ресторанов с национальной кухней и новые виды предприятий общественного питания (пабы, суши-бары); оснащение предприятий общественного питания автоматизированными системами ведения счетов; возникают новые профессии (бариста, сомелье, сушист, хостесс и другие); предприятия общественного питания становятся местом красивого, приятного времяпрепровождения населения.

Выживание предприятий общественного питания, их положение на рынке услуг зависит от конкурентоспособности, которая главным образом связана с ценовыми и неценовыми показателями. Среди неценовых особое положение занимают ассортимент и качество оказываемых услуг, причем качество обслуживания лидирует.

Уровень обслуживания и качество услуг являются фактором увеличения прибыли предприятия, поэтому работа по совершенствованию обслуживания клиентов является важнейшей составляющей деятельности персонала.

Цель выпускной квалификационной работы: разработка рекомендаций по совершенствованию производственно-технологической деятельности предприятия общественного питания.

Объект: производственно-технологическая деятельность предприятия сервиса.

Предмет: процесс применения современных технологий на предприятии общественного питания.

Задачи исследования:

- изучить теоретические аспекты производственно-технологической деятельности;
- провести анализ проблем состояния и тенденций сервисных технологий;
- провести анализ производственно-технологической деятельности предприятия общественного питания ООО «СР»;
- разработать рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности предприятия;
- определить эффективность предложенных рекомендаций.

Структурно дипломная работа состоит из: Введения, Основной части (три Главы), Заключения, Списка использованных источников, Приложения.

- При проведении исследования были использованы следующие методы:
- эмпирический метод (наблюдение). Его базу составила практическая информация по исследованиям технологий производства продукции общественного питания;
 - метод анализа. В работе был проведен анализ производственно-технологической деятельности предприятия;
 - метод статистический. (совокупность приемов, применяемых в процессе статистического исследования). На первой стадии работы с помощью первичного учета, систематической регистрации и других специальных форм статистического наблюдения, собираются массовые статистические данные; на второй стадии эти данные сводятся в сводные таблицы с применением системы группировок и обобщающих показателей. В

процессе анализа обычно совершается дополнительная обработка материалов (перегруппировка, дополнительное исчисление различных коэффициентов, индексов и т.д.), производятся и специальные статистические расчеты.

Введение- это вступительная часть ВКР. Оно содержит оценку современного состояния решаемой проблемы, основание и исходные данные для разработки темы, обоснование необходимости проведения исследования.

В основной части приводятся данные, отражающие сущность, содержание технологической деятельности, методику и рекомендации по совершенствованию этой деятельности.

Основная часть работы состоит из 3-х глав. В первой главе излагаются теоретические аспекты производственно-технологической деятельности. Во второй главе дается характеристика предприятия общественного питания, анализ его производственно-технологической деятельности, выявление проблем и причин их существования. В третьей главе даны рекомендации по совершенствованию производственно-технологического процесса, определена их эффективность.

В заключении содержатся краткие выводы по результатам выполненной работы.

Список использованных источников содержит сведения об информационных источниках в соответствии с ГОСТ 7.1, 7.32.

В приложении включен Устав предприятия

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1. Сущность и содержание производственно-технологической деятельности сервисного предприятия

Технологический процесс предприятия общественного питания - это совокупность операций по производству, реализации продукции и организации ее потребления.

По характеру организации производства разделяют предприятия с полным и неполным технологическим циклом. В общественном питании выделяют три формы организации производства: производство продукции от обработки сырья до приготовления пищи и ее реализация; приготовление продукции из полуфабрикатов и ее реализация; организация потребления пищи при минимальной подготовке к реализации.

На предприятия общественного питания продукты поступают в различной степени готовности: *сырье, полуфабрикаты и готовая продукция.*

Сырье – продукты, из которых производят кулинарную продукцию по схеме: обработка сырья – приготовление блюд – реализация.

Полуфабрикаты – это продукты, прошедшие первичную обработку на заготовочных предприятиях и имеющие разную степень готовности.

Готовая продукция – блюда и кулинарные изделия, готовые к реализации.

Полуфабрикаты и готовая продукция имеют ограниченные сроки хранения, т. е. являются скоропортящимися. Они требуют специальных условий хранения и быстрой реализации. Особенность организации технологического процесса предприятий общественного питания – обеспечивать максимальное сокращение сроков хранения и обработки сырья, а также сроков реализации готовой продукции.[5]

Разнообразие перерабатываемого сырья, реализация продукции, потребляемой на месте в больших количествах, и непосредственное влияние

ее качества на здоровье населения требуют строгого соблюдения правил санитарного режима на производстве и контроля качества блюд. Поэтому большое значение для правильной организации технологического процесса на предприятиях общественного питания имеют соблюдение поварами норм вложения сырья в соответствии с утвержденными рецептурами, органолептическая оценка и бракераж готовых блюд и кулинарных изделий.

Централизованное и комплексное снабжение предприятий полуфабрикатами создает возможности для наиболее рационального использования технологического оборудования, повышения производительности труда, более узкой специализации работников, позволяет сократить процесс приготовления пищи, снизить издержки производства.

На предприятиях с незначительным объемом производства, работающих на полуфабрикатах, устанавливается бесцеховая структура производства. Все производственные процессы осуществляет одна или несколько бригад, которые подчиняются заведующему производством. Такая организация труда позволяет более эффективно использовать поваров, практиковать совмещение профессий и т. д.

На крупных предприятиях сформирована цеховая структура производства, создаются заготовочные (овощной, мясной, рыбный) и доготовочные (горячий, холодный) цехи. Это позволяет более рационально организовать работу, механизировать отдельные производственные процессы, рационально использовать квалифицированных работников.

Соответственно процессам, которые происходят в производственных помещениях предприятий общественного питания, эти помещения принято подразделять на незаготовочные, доготовочные, подсобные и вспомогательные.

Заготовочные помещения— это овощной, мясной, рыбный и птицегольевой цехи на крупных предприятиях, на предприятиях небольшой мощности – овощной и мясо-рыбный цехи.

К доготовочным относятся горячий и холодный цехи, к подсобным – цех по выработке безалкогольных напитков (на крупных предприятиях), к вспомогательным – раздаточные цехи, хлеборезки, котломойки.

Кондитерский цех на крупных предприятиях работает самостоятельно, независимо от кухни.

Оптимальная площадь производственных помещений, их рациональное размещение и обеспечение производственных цехов необходимым оборудованием – основные условия правильной организации технологического процесса приготовления пищи. При размещении производственных помещений соблюдается требование последовательности осуществления стадий технологического процесса.[9]

Различные виды оборудования должны размещаться в производственных цехах в соответствии с характером технологического процесса при соблюдении правил безопасности и охраны труда работников. Так, расстояние между машинами и аппаратами должно быть 0,7–1 м, между оборудованием и стеной – 0,7 м, между рабочим фронтом плиты и производственными столами – 1,2–1,5 м.

Практика работы отечественных и зарубежных предприятий показала, что для современных предприятий общественного питания наиболее целесообразен линейный принцип размещения оборудования. Линии комплектуются из отдельных секций, специализированных на выполнении определенных технологических операций. Все секции должны быть одинаковы по высоте и ширине (глубине), а длина их должна быть кратной определенной, установленной для всех секций величине (модулю). Оборудование, предназначенное для комплектования таких линий, получило название секционное модулированное оборудование.

Линейный принцип расстановки различных видов секционного модулированного оборудования обеспечивает последовательность и удобную взаимосвязь различных стадий технологического процесса. Он также дает

возможность для улучшения условий работы обслуживающего персонала, обеспечивает удобства движения внутрицехового транспорта.

Производственный процесс - совокупность взаимосвязанных процессов труда и естественных процессов, в результате которых исходные материалы превращаются в готовые изделия.

Производственные помещения предприятий общественного питания должны иметь высоту не менее 3–3,3 м. Для стен применяют клеевую краску светлых тонов, а панели стен на высоту 1,7 м облицовывают светлой керамической плиткой, которая легко поддается санитарной обработке. Потолки должны быть побеленными. Для покрытия полов используют водонепроницаемые материалы, удобные для мытья.

При создании необходимых условий труда работников немалое значение имеет температурный режим в производственных помещениях. В заготовочных цехах температура воздуха не должна превышать 16–18 °С, в горячем цехе – 22–25 °С.

Специальные вентиляционные системы должны обеспечивать удаление перегретого воздуха, паров и отходящих газов. Для этого устанавливают вытяжную механическую и приточно-вытяжную вентиляцию. При вытяжной вентиляции несвежий воздух удаляется из помещений вентилятором, свежий воздух поступает через каналы и отверстия в стенах и покрытиях, а также через вентиляционные приточные решетки. Вентиляционные вытяжки должны располагаться над источниками парообразования и тепла. Над основной кухонной плитой устанавливают вентиляционный навес, отводящий испарения и тепло, образующиеся во время приготовления пищи. В производственных помещениях применяют автоматические установки для кондиционирования воздуха.[2]

Производственные помещения должны быть обеспечены холодной и горячей водой и канализацией. Вода подводится к ваннам, раковинам, а также к плитам, котлам и другому оборудованию. При устройстве канализации предусматривается быстрое удаление сточных вод. Ванны, раковины,

умывальники снабжаются гидравлическими затворами, предупреждающими проникновение канализационных запахов.

1.2. Классификация сервисных технологий общественного питания

В соответствии с ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий», утвержденному Постановлением Госстандарта России от 5 апреля 1995 года №198 (далее ГОСТ Р 50762-95) установлена следующая классификация сервисных технологий на предприятии общественного питания:[22]

Технология - комплекс научных и инженерных знаний, воплощенных в способах и средствах труда, наборах материально-вещественных факторов производства, видах их сочетания для создания определенного продукта или услуги.

В практике обслуживания применяют шесть методов подачи блюд:

«французский» - угощение переключают на тарелку, стоящую перед гостем;

«русский» - угощения расставляются на столе в большой посуде, из которой гости кладут порции себе в тарелки;

«английский» - блюда раскладывают по тарелкам на подсобном столе;

«немецкий» - в этом способе официант выносит готовое блюдо в стол на специальном оборудовании;

«европейский» - отличается от других сервировкой и то, что официант ставит закуски на стол заранее;

«комбинированный» - включает в себя три способа: английский, французский, русский.[12]

Для французского способа подачи блюд существуют специальные столовые приборы - ложки, вилки, лопатки, щипцы. Блюда предлагают и подают с левой стороны от гостя. Блюдо держат в левой руке, правой переключают его на тарелку гостя.

Французский предусматривает два варианта: официант порционирует пищу, перекладывая ее на тарелку клиента, и официант предлагает блюдо клиенту, который обслуживает себя сам. В обоих случаях официант становится слева от клиента, слегка наклонившись к нему. Этот способ обслуживания можно использовать на самых торжественных мероприятиях, на банкетах и праздничных обедах.

Особенности сервировки стола при русском способе подачи блюд заключаются в том, что блюда с горячим, ставятся на салфетки, а крышки от них перекладываются на специальные закусочные тарелки.

Русский способ сервировки применяется в основном в торжественных случаях. Праздничный стол сервируется столовыми приборами, фарфором, стеклом, салфетками, цветами. На стол ставят холодные закуски, холодные мясные и рыбные блюда, фрукты, напитки. Гости обслуживают себя сами. При подаче горячих первых и вторых блюд можно использовать французский или английский методы обслуживания. В фойе или аванзале принято устанавливать буфетный стол с аперитивами и холодными закусками. В этом случае предусмотренные в меню горячие блюда подаются непосредственно на праздничный стол.

Если обеденный стол небольшой, то удобен английский способ подачи. В этом случае к торцу обеденного стола приставляют небольшой стол (или сервировочный столик). Блюда раскладывают по тарелкам на этом столике и передают гостям (тарелки с угощением подаются с правой стороны от гостя). Для удобства посуда и приборы на обеденном столе размещаются в том же порядке, что и на обеденном. Можно также блюдо с основными продуктами (мясное, рыбное угощение) расположить в левой части стола, а блюдо с гарниром - в правой. В центре стола располагают тарелки. Каждое следующее блюдо подают лишь после того, как со стола будет убрана использованная посуда.

При использовании английского метода обслуживания обязательным является приставной стол, на котором официант подготавливает блюда

(порционирует, гарнирует и оформляет) в непосредственной близости от гостей. В правом верхнем углу приставного стола располагаются столовые приборы, с правой стороны стола устанавливаются гарниры, затем тарелки. Основное блюдо устанавливается на левой половине стола. Официант подносит его к гостям и показывает им. Легкий наклон головы свидетельствует о выборе, сделанном гостем.

Английский метод - способ подачи блюд, при котором официант обносит блюдо вокруг стола и накладывает порцию каждому гостю на тарелку. (2. 2) Обычно рассматривается как вариант французской сервировки.

Английская сервировка (как и французская) позволяет приготовить блюда с эффектным внешним видом.

Официант представляет блюдо с левой стороны гостя (обслуживание начинается с женщин) и накладывает порцию на тарелку правой рукой, используя комбинации столовых приборов для захвата. Используются три типа захватов:

«плоский»- выгиб вилки помещается внутрь ложки,

«круглый»- выгиб вилки против выгиба ложки,

«зажим»- вилка и ложка Бок-о-бок.

Английская сервировка, в отличие от русской, позволяет за один раз обслужить много гостей. С другой стороны, возможности презентации блюд ограничены, в отличие от французской, хрупкие блюда невозможно сервировать таким образом

Европейский метод- отличается от предыдущих методов сервировкой стола. Стол сервируют столовыми и закусочными приборами, пирожковой тарелкой, полотняной салфеткой, которая кладется перед гостем, стеклом, прибором для специй, цветами. Холодные закуски официант приносит заранее, порционированными на закусочные тарелки. Преимущество этого метода:

уменьшение объема работ по сервисному обслуживанию и потребности в посуде;

ускорение обслуживания большого количества гостей;

обеспечение сохранности качества и внешнего вида блюд;

Официанты, работающие в парсе, подходят к гостям справа, ставят тарелки перед гостями, одновременно снимают крышки с тарелок, быстро переворачивают их и относят на подсобный стол. Нельзя поднимать крышку до тех пор, пока все тарелки не расставлены перед гостями. При подаче блюд на тарелках нужно соблюдать следующие правила:

основной продукт должен быть направлен местом среза к гостю;

тарелку с логотипом устанавливают таким образом, чтобы гость хорошо смог прочитать его;

если гарниры, салаты и соусы подают к блюду отдельно, то их размещают слева или же над мясным блюдом. Искусно оформленное поваром блюдо сохраняет свой внешний вид и температуру подачи 65°C.

Комбинированный метод - представляет собой использование русского, французского, английского метода в различных сочетаниях с учётом ассортимента подаваемых блюд.

При подаче некоторых блюд немецким методом в центре стола размещают конструкцию, состоящую из металлического подноса, газовой горелки и металлического блюда или чугунной сковороды, на которой приносят с производства жареные мясные продукты (баранина, свинина, телятина) с гарниром из овощей. На край блюда кладут прибор для раскладки, и гости обслуживают себя сами.

1.3. Проблемы состояния и тенденции развития сервисных технологий в общественном питании

В ближайшие годы, по мнению ряда экспертов, наиболее активно рынок общественного питания будет развиваться в регионах, поскольку наладить бизнес в Москве становится все сложнее из-за нарастающей конкуренции, высоких арендных ставок и недостатка квалифицированных

кадров. По прогнозам аналитиков DISCOVERY Research Group, к 2015 году объем российского рынка общественного питания превысит 630 млрд. руб., а московского - 120 млрд. Руб. [24]

В каждом регионе России сложилась собственная ситуация с развитием ресторанного бизнеса, что вполне понятно: предложение появляется там, где есть спрос. Если в мегаполисах (таких, как г. Москва, г. Санкт-Петербург, г. Екатеринбург, г. Новосибирск и др.), где темп жизни нарастает, и люди уже предпочитают не готовить дома, а заплатить деньги в ресторане или кафе, рынок развивается стремительными темпами, то в регионах с традиционно низкой ориентацией населения на посещение заведений общественного питания он растет слабо, или не растет вовсе.

Как считает большинство аналитиков, рынок ресторанов элитного уровня в крупных городах России близок к насыщению, и активного роста здесь не предвидится. Хотя, по мнению ряда экспертов, даже в этом сегменте есть направления, которые можно успешно развивать: к примеру, итальянская, кубинская, латинская кухни, - и, следовательно, резервы роста еще далеко не исчерпаны.

И все-таки в ближайшие годы основной рост оборота будет приходиться на сегмент «быстрого питания», наиболее доступный по ценам. Эксперты прогнозируют дальнейший рост демократичных заведений, рассчитанных на самые широкие слои населения, в том числе молодежь. В перспективе будут востребованы рестораны средних цен и демократичной кухни. «Дорогие» рестораны теряют свою популярность. Теперь люди все чаще посещают рестораны класса casual, куда можно прийти в джинсах и чувствовать себя комфортно.

Результаты подавляющего большинства исследований позволяют выделить следующие основные тенденции общероссийского развития рынка ресторанного бизнеса:[14]

- высокие темпы роста. На ближайшие два-три года они сохранятся на уровне 20-30% в год, а в некоторых регионах России и до 60%. Как следствие, ожидается ужесточение конкуренции;

- рост спроса на продукцию предприятий гостеприимства и развлечений. Сейчас его темп составляет 3-5% в год и ожидается его увеличение. Это следствие растущего уровня платежеспособности населения, т.е. количественного увеличения среднего класса общества;

- рост требовательности потенциальных гостей. Это следствие предыдущей тенденции. Приводит к необходимости уделять существенно больше внимания повышению качества всех аспектов работы с гостями. В этой связи особое значение приобретает персонал и повышение качества управления предприятием;

- недостаточная кадровая подготовка всех категорий персонала. К сожалению, в системе подготовки качественного персонала для предприятий отрасли в ближайшие 3-7 лет заметного перелома не ожидается ни по одной позиции. К настоящему времени разработаны профессиональные стандарты для подготовки специалистов до 5-го образовательного уровня -- от контактного и первичного производственного персонала до управляющего предприятием (высшее четырёхлетнее образование). С учётом периода разработки учебных программ, отладки учебного процесса и выпуска первых специалистов и получаем такие величины - около 3 лет для персонала первичных специальностей и около 7 лет для менеджмента;

- увеличение инвестиций как по общему объёму, так и по отдельным проектам. Это обуславливает не только количественный рост предприятий, но и качественный. Это обязательно нужно учитывать действующим на рынке игрокам;

- неравномерность развития, как по сегментам рынка, так и по территориям. Опережающими темпами будет расти демократический сегмент, а элитарный, наоборот, в лучшем случае сохранит существующие

позиции. Нижний ценовой уровень скорей всего сохранит завоёванное состояние;

- приход на рынок новых игроков из других видов бизнеса. Это обусловит ужесточение конкуренции. Во-первых, «пришельцы», не отягощенные грузом «традиций» ресторанного бизнеса, могут сделать совершенно неожиданные предложения гостям, т.е. приобрести трудно преодолимые конкурентные преимущества. Во-вторых, это обострит проблему персонала на должностях менеджеров среднего и высшего звена, поскольку новые игроки, как правило, предлагают заметно более высокую оплату соответствующего труда;

- сложности с законодательством и взаимодействием с органами власти. Они скорей всего сохранятся в существующем состоянии, поскольку в этой сфере достаточно чётко отработаны все правила игры, а революционных изменений не ожидается. Усилится движение бизнеса в сторону выхода из «тени» до максимально возможного уровня. Это может существенно подорвать позиции тех, кто не начнет это движение вовремя;

- несоответствие цен и качества обслуживания в сравнении с мировыми показателями. Это положение с ростом конкуренции и требовательности потенциальных гостей будет ускоренно изменяться в сторону мировых показателей. Кто раньше начнет, тот несомненно будет в выигрыше по части конкурентных преимуществ;

- освоения новых для России видов профильного бизнеса. Например, сегодня рост рынка корпоративного питания составляет 30% в год. Он осваивается кейтеринговыми компаниями. Его потенциальная емкость составляет в стране примерно \$10 млрд. в год. Сейчас освоено не более 20%;

- в связи с ростом объема рынка будут увеличиваться ставки аренды на помещения для предприятий ресторанно-развлекательного бизнеса. Это факт обусловлен ещё и коррупцией;

- признаки замедления темпов роста рынка проявились в 2014 году, а стагнации - в 2014-2015гг.

Коренная перестройка общественного питания в стране связана с осуществлением комплекса мер по дальнейшему развитию материально-технической базы, улучшению качества приготовления пищи, повышению уровня обслуживания, достижению полного удовлетворения потребностей населения в услугах этой подотрасли.

Основные задачи дальнейшего развития общественного питания можно сформулировать следующим образом:[16]

- дальнейшая индустриализация общественного питания;
- совершенствование организации общественного питания по месту работы и учебы населения;
- расширение сети специализированных предприятий общественного питания, в том числе предприятий быстрого обслуживания;
- повышение уровня организации труда и управления, внедрение моральных и материальных стимулов, способствующих активизации человеческого фактора;
- внедрение бригадных форм организации и стимулирования труда, в том числе арендного подряда и кооперативов;
- экономия топливно-энергетических и других ресурсов;
- повышение качества продукции и культуры обслуживания.

Необходимым условием дальнейшего развития общественного питания является расширение производства важнейших видов технологического оборудования и средств механизации, освоение производства специализированного автотранспорта с охлаждаемыми кузовами по перевозке полуфабрикатов в функциональных емкостях и контейнерах. Кроме того, намечено приступить к широкому внедрению торговых автоматов узкой специализации с возможной модульной комплектацией из них экспресс-кафе, баров, предприятий быстрого обслуживания. Начата разработка принципиально новых тароупаковочных материалов и посуды разового пользования, что позволит полностью удовлетворить потребности общественного питания в прогрессивных видах тары и упаковки.

Перспективным направлением является внедрение на крупных предприятиях общественного питания комплексной автоматизации производственно-технологических процессов и управленческой деятельности на основе широкого использования микропроцессорной и вычислительной техники, средств автоматизации.[7]

Одним из направлений дальнейшего развития общественного питания является совершенствование системы расчетов за питание, в частности внедрение на предприятиях общественного питания системы безналичных расчетов с потребителями. Кроме того, продолжается работа по передаче столовых и других пунктов питания в подчинение непосредственно обслуживаемым ими предприятиям промышленности, организациям, учебным заведениям, что позволяет существенно повысить уровень организации общественного питания контингентов, обеспечить рентабельность предприятий за счет основной деятельности.

2. АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СР»

2.1. Организационная характеристика предприятия

Общество с ограниченной ответственностью «Семейный Риэлтор» («СР»), именуемое в дальнейшем "Общество", создается и действует в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации "Об обществах с ограниченной ответственностью".[25]

Общество с ограниченной ответственностью "Семейный Риэлтор", сокращенное наименование в русской транскрипции: ООО "СР". Общество является коммерческой организацией.

Место нахождения ООО «СР» юридический: Маерчака, 40, оф. 416
фактический: Калинина, 94.

Общество, созданное 9 февраля 2011 года, считается юридическим лицом.

Все виды деятельности ООО «СР» осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными федеральными законами, ООО «СР» может заниматься только при получении специального разрешения

Уставный капитал Общества определяет минимальный размер имущества, гарантирующий интересы его кредиторов, и составляет 10 000 (десять тысяч) рублей. Учредитель Общества вносит не менее 50% своей доли в уставный капитал в момент регистрации Общества путем передачи имущества в уставный капитал Общества. Оставшуюся часть уставного капитала учредитель вносит в течение одного года с момента государственной регистрации.

Среднесписочная численность работников на предприятии составляет 16 человек, из них 11 человек является основным персоналом.

Среднесписочная численность работников предприятия составляет 16 человек, из них 11 человек являются основным персоналом.

Основными поставщиками предприятия являются организации:

- ООО «КСР»;
- ПАО «Красноярский хлеб»;
- «Пищевые технологии»;
- «Пищевые технологии Красноярск».

Основные конкуренты указаны в Таблице 1.

Таблица 1 .

Основные конкуренты

| <i>Предприятие</i> | <i>Его описание</i> |
|----------------------|--|
| Ресторан «Кинг-Конг» | г. Красноярск, ул. Калинина 2, с 10-20ч |
| Кафе «Амина» | г. Красноярск, ул. Калинина 49, с 9-22ч |
| Кафе- бар «Терем» | г. Красноярск, ул. Свердловская 27, с 10-24ч |

Основными посетителями ООО «СР» являются мужчины и женщины в возрасте от 35 до 50 лет со средним уровнем дохода, составляющим от 10 до 15 тысяч рублей.

Предприятие работает по Упрощенной системе налогообложения (УСН), введенной Федеральным законом от 24.07.2002 N 104-ФЗ. номер 43.

По данным Крайстат управления, предприятие находится на 23 месте по числу численности посетителей.

Организационно-экономическая характеристика ООО «СР» представлена в Таблице 2.

Таблица 2.

Организационно-экономическая характеристика ООО «СР».

| <i>Показатели</i> | <i>Характеристика</i> |
|--------------------------|-----------------------|
| Наименование предприятия | ООО «СР» |
| Юридический адрес | Маерчака, 40, оф. 416 |

| | |
|--|--|
| Фактический адрес | Калинина, 94 |
| Дата регистрации | 09.02.11 |
| Организационно-правовая форма | Общество с ограниченной ответственностью |
| Вид деятельности | Основной- деятельность ресторанов и кафе; оптовая торговля, производство, розничная торговля |
| Сумма уставного капитала, тыс. руб. | 10 000 (десять тысяч) |
| Среднесписочная численность работников | 16 |
| в т.ч основного персонала, чел | 11 |
| Основные поставщики | ООО «КСР», ПАО «Красноярский хлеб», «Пищевые технологии Красноярск» |
| Основные конкуренты | Ресторан «Кинг-Конг», Кафе «Амина», Кафе-бар «Терем» |
| Основные покупатели | Возрастная категория от 35 до 50 лет |
| Система налогообложения | УСН |
| Рейтинг предприятия в регионе | 23 место по численности посетителей |

Характеристика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия представлена в Таблице 3.

Таблица 3.

Анализ основных показателей финансово-хозяйственной деятельности ООО «СР» за 2014/2015 гг

| Показатели | Ед. изм. | Прошлый год | Отчетный год | Отклонение (+/-) | Темп роста (снижения), % |
|---|--------------------------|-------------|--------------|------------------|--------------------------|
| Выручка (оборот розничной торговли, | тыс. руб. | 28941 | 35062 | 6121 | 17,4 |
| Торговая площадь | м2 | 170 | 170 | 0 | 0 |
| Оборот на один м2 | тыс. руб./м ² | 170,2 | 206,2 | 36 | 17,4 |
| Среднесписочная работников | чел. | 15 | 16 | 1 | 6,25 |
| В т.ч. основного персонала | чел. | 10 | 11 | 1 | 9 |
| Производительность труда одного среднесписочного работника | тыс. руб./чел. | 1929,4 | 2191,3 | 261,9 | 12 |
| В т.ч. производительность труда одного среднесписочного работника основного персонала | тыс. руб./чел. | 2894,1 | 3187,4 | 293,3 | 9,2 |
| Среднегодовая стоимость основных фондов | тыс.руб. | 1130 | 1695 | 565 | 33,3 |

| | | | | | |
|---|--------------|--------|--------|---------|-------|
| Фондоотдача | 1руб./руб.ОФ | 25,6 | 20,6 | -5 | -24,2 |
| Фондоёмкость | на руб. | 0,03 | 0,04 | 0,01 | 25 |
| Коэффициент эффективности основных фондов | на 1руб.ОФ | 2 | 1,5 | -0,5 | -33,3 |
| Среднегодовая стоимость оборотных средств | тыс.руб. | 4231,4 | 5439,1 | 12077,7 | 22,2 |
| Время обращения оборотных средств | дни | 53,4 | 56,6 | 3,2 | 0,5 |
| Скорость обращения оборотных средств | обороты | 6,8 | 6,4 | -0,4 | -6,25 |
| Коэффициент эффективности использования оборотных средств | 1руб./руб.ОС | 0,14 | 0,15 | 0,1 | 66,6 |
| Себестоимость | тыс. руб. | 2857 | 4028 | 1171 | 29 |
| Валовая прибыль (убыток) - сумма | тыс. руб. | 8678 | 10703 | 2025 | 19 |
| - уровень в % к выручке | % | 29,9 | 30,5 | 0,6 | - |
| - уровень в % к себестоимости | % | 9,8 | 13,9 | 4,1 | - |
| Коммерческие и управленческие расходы | | | | | |
| - сумма | тыс. руб. | 578,8 | 701,24 | 122,44 | 17,4 |
| - уровень в % к | % | 0,01 | 19,6 | 19,5 | - |
| Прибыль (убыток) от продаж сумма | тыс. руб. | 3049,2 | 3592,5 | 549,3 | 15,2 |
| - в % к выручке | % | 10,5 | 10,2 | -0,3 | - |
| Доходы от участия в других организациях | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Проценты к получению | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Проценты к уплате | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Прочие доходы | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Прочие расходы | тыс. руб. | 174,5 | 185 | 10,5 | 5,6 |
| Прибыль (убыток) до налогообложения сумма | тыс. руб. | 2868,7 | 3407,5 | 538,8 | 15,8 |
| - в % к выручке | % | 9,9 | 9,7 | -0,2 | - |
| Текущий налог на прибыль | тыс. руб. | 575,4 | 817,8 | 242,4 | 29,6 |

| | | | | | |
|---|-----------|--------|--------|-------|------|
| в т.ч. постоянные налоговые обязательства | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Изменение отложенных | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Изменение отложенных налоговых активов | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Прочее | тыс. руб. | - | - | - | - |
| Чистая прибыль (убыток) | тыс. руб. | 2293,3 | 2589,7 | 296,4 | 11,4 |
| - в % к выручке | % | 7,9 | 7,3 | -0,6 | - |

В соответствии с ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания» ООО «СР» предоставляет следующие виды услуг:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- услуги по организации досуга;
- прочие услуги.

Услуга питания ООО «СР» представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

Услуга по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включает изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, в том числе, в сложном исполнении и с дополнительным оформлением.

Услуги по организации потребления продукции и обслуживания включают:

- организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов;
- бронирование мест в зале ресторана;
- организацию рационального комплексного питания;

Услуги по организации досуга включают:

- организацию музыкального обслуживания;
- предоставление газет и журналов.

Прочие услуги включают:

- гарантированное хранение личных вещей (верхней одежды), сумок и ценностей потребителя;
- вызов такси по заказу потребителя.

Сначала сырье и полуфабрикаты поступают в складское помещение, овощи - в овощной цех. Овощной цех располагается отдельно от других цехов. Мясо-рыбный цех находится рядом с горячим, мучным и холодным цехами. Обеденный зал отделен от производственных цехов коридором, который предотвращает попадание запахов и шума из цехов.

Предприятие общественного питания, рассчитанное на 50 мест, приходится по вкусу людям зрелого возраста. Уютное помещение, выдержанное в сдержанном и стильном, классическом стиле, приятная атмосфера, европейская кухня в великолепном исполнении здешних поваров, и все это - по умеренным ценам. Создатели ООО «СР» вложили в него всю свою душу и умения, и их труд по достоинству оценили горожане и гости города, о чем свидетельствуют многочисленные положительные отзывы потребителей.

В будние дни в ООО «СР» действует бизнес-меню, причем нет необходимости заказывать комплексный обед, так как потребитель может составить ланч по своему усмотрению из любого количества блюд. По пятницам и субботам играет «живая» музыка.

К оплате принимаются пластиковые карты: Сберкарт, Visa, Visa Electron, Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro.

При оказании услуг предприятие руководствуется следующими документами:

- Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1036 с изменениями и дополнениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.05.2001 г. №389;

- ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания;

- ГОСТ Р 50647-94 Общественное питание. Термины и определения;

- ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

Документооборот на предприятии играет важную роль. Здесь очень важным является документальное оформление сделок (договоров). Очень важным аспектом является оформление платежных документов (счета-фактуры и др.)

Документация оформляется и заверяется директором. Организация работы с документами - это создание оптимальных условий для всех видов работ с документами. К таким работам относятся: прием и регистрация, рассмотрение документов руководителем, порядок прохождения документов в организации и в исполнении, контроль исполнения, формирование дел, подготовка и передача дел в архив.

Деятельность предприятия сопровождается составлением разных типов документов:

- организационные документы (устав, структурная и штатная численность, штатное расписание, должностные инструкции и др.);

- распорядительные документы (решения, распоряжения, приказы по основной деятельности);

- документы по личному составу (коллективный договор, приказы по личному составу, трудовые книжки, личные дела, лицевые счета);

- финансово-бухгалтерские документы (годовой отчет, главная книга, счета прибыли и убытков, акты, ревизии и т.п.);
- информационно-справочные документы (письма, справки, докладные записки);
- нормативные документы от вышестоящих органов;
- коммерческие документы (контракты и договоры).

Для улучшения организации труда аппарата управления на предприятии применяются различные средства оргтехники: множительная и копировальная техника (принтер, ксерокс), печатающая техника (компьютер), средства для хранения и поиска документов (шкафы, стеллажи, сейфы), средства связи (телефон), вычислительная техника, а так же мебель и оборудование для служебных помещений.

2.2. Анализ производственно-технологической деятельности

Центральным звеном деятельности ООО «СР» является производство, реализация и потребление созданной предприятием продукции. Результаты производственно-технологической деятельности предприятия были представлены в Таблице 3. Анализ основных показателей финансово-хозяйственной деятельности ООО «СР» за 2014/2015 гг.

По данным Таблицы 3. Динамика основных показателей имеет следующий вид. В 2015 году по сравнению с предыдущим годом:

- выручка от оборота розничной торговли предприятия увеличилась на 17,4%;
- производительность труда на одного работника увеличилась на 12%;
- среднегодовая стоимость основных фондов выросла на 33,3%;
- фондоотдача уменьшилась на 24,4%;
- фондоёмкость увеличилась на 25%;
- коэффициент эффективности основных фондов уменьшился на 33,3%;

- среднегодовая стоимость оборотных средств увеличилась на 22,2%;
- время обращения оборотных средств выросла на 0,5%;
- скорость оборота оборотных средств увеличилась на 6,25%;
- коэффициент эффективности использования оборотных средств увеличился на 66,6%;
- себестоимость продукции предприятия увеличилась на 29%;
- валовая прибыль увеличилась на 19%, причем ее уровень в % к выручке составил 35,1%, а к себестоимости 11,4%;
- прибыль от продаж увеличилась на 15,2%.

Из перечисленных показателей максимальное изменение коснулось среднегодовой стоимости основных фондов, себестоимости, фондоемкости, фондоотдачи, стоимости оборотных средств, валовой прибыли, выручки от оборота, прибыли от продаж и производительности труда на одного работника.

Причиной изменения основных показателей финансово-хозяйственной деятельности ООО «СР» выступают следующие факторы.

Первое. На изменение фондоотдачи влияют:

- эксплуатация устаревшего оборудования;
- простой оборудования;
- поломка оборудования;
- нерациональное использование производственных помещений;
- увеличение доли ручного труда при поломке технологического оборудования.

Для анализа производственно-технологической деятельности предприятия общественного питания значение имеют показатели использования производственных площадей предприятия. В случае ООО «СР» эти показатели недостаточно высокие, как это следует из анализа фондоотдачи и фондоемкости.

Для характеристики использования площадей используются две группы показателей использования производственных площадей предприятия:

Первая группа рассчитывается по трем показателям:

- располагаемая площадь - общая площадь, которую имеет предприятие;
- производственная площадь - площадь, на которой непосредственно осуществляется производственный процесс;
- площадь, непосредственно занятая оборудованием - часть производственной площади, занятая оборудованием.

На основе такой классификации определяют структурные показатели использования площадей:

- Коэффициент занятости производственной площади представляет собой отношение площади, непосредственно занятой оборудованием, к производственной площади и показывает долю площади, занятой оборудованием, в производственной площади.
- Коэффициент занятости располагаемой площади представляет собой отношение производственной площади к располагаемой и, соответственно, показывает долю площади, на которой осуществляется производственный процесс, к общей площади, которую имеет предприятие.
- Обобщающий коэффициент представляет собой произведение коэффициентов занятости производственной и располагаемой площадей показывает долю площади, занятой оборудованием.

Вторая группа показателей характеризует съем продукции с 1 м² площади.

В общем виде эти показатели вычисляются как отношение объема выпуска продукции к соответствующей категории площади предприятия. Следовательно:

- съем продукции с 1 м² площади, занятой оборудованием;
- съем продукции с 1 м² производственной площади;

- сьем продукции с 1 м² располагаемой площади.

За неимением полной информации о площадях занимаемых ООО «СР», а также об объеме и физических параметрах технологического оборудования, мы не можем рассчитать ни показатели использования, ни структурные показатели использования площадей предприятием.

2.3. Проблемы производственно-технологической деятельности предприятия

Для успешного осуществления производственно-технологической деятельности ООО «СР» необходимо правильно подобрать и разместить оборудование, а также обеспечить рабочие места всем необходимым в соответствии с нормами оснащения предприятий общественного питания.

Разработаны требования к компоновке помещений:

- все группы помещений должны размещаться по ходу технологического процесса: вначале складские, производственные, затем торговые, с ними должны быть удобно взаимосвязаны административно – бытовые и технические помещения;

-взаимное расположение основных групп помещений должно обеспечивать кратчайшие связи между ними без пересечения потоков посетителей и обслуживающего персонала, чистой и использованной посуды, полуфабрикатов, сырья и отходов;

-следует стремиться к компактной структуре здания, предусматривая возможность перепланировка помещений в связи с изменением технологии производства;

-компоновка всех групп помещений должна удовлетворять требованиям СНиП, санитарным и противопожарным правилам.

ООО «СР» относится к предприятиям с цеховой структурой, обязательной для предприятий, работающих на сырье с большим объемом производства.

Цеха делятся: на заготовочные, доготовочные и специализированные. В каждом цехе организуются технологические линии, то есть участки, оснащенные необходимым оборудованием для осуществления определенного технологического процесса.

В ООО «СР» имеются все вышеперечисленные типы цехов, а именно два заготовочных цеха (овощной, мясо-рыбный), два доготовочных цеха (холодный, горячий) и один специализированный цех (мучной).

Движение производственных потоков сырья, полуфабрикатов и готовой продукции осуществляется следующим образом: сырье и покупные товары поступают на предприятие через загрузочную и распределяются по кладовым и охлаждаемым камерам, которые находятся в непосредственной близости от загрузочной, которая в свою очередь оборудована товарными весами и грузовой тележкой.

Из складских помещений сырье поступает в заготовочные цеха (овощной, мясной, рыбный), где производят выработку полуфабрикатов для снабжения доготовочных цехов.

Приготовленные полуфабрикаты транспортируют в горячий или холодный цеха на передвижных стеллажах с противнями или лотками, где производят приготовление блюд и кулинарных изделий.

Готовые блюда и кулинарные изделия поступают на раздачу.

Кормовые и технические отходы из всех цехов и моечных отделений направляют в камеру отходов.

В овощном цехе производится технологический процесс обработки овощей, который состоит из сортировки, мойки, очистки, промывания и нарезка. Овощной цех имеет удобную связь и с холодным и с горячим цехами.

В овощном цехе нет отдельного повара, так как предприятие небольшое. Первичной обработкой овощей по совместительству занимаются повар горячего цеха. Цех имеет искусственное освещение, допустимую

температуру в интервале 18-23 градусов по Цельсию и относительную влажность воздуха 60-70%.

Рабочие места оснащены инструментами, промаркированными соответственно: ножи (для чистки овощей, карбовочный, коренчатый), терки для овощей, контейнеры для хранения овощей, бачки для сбора отходов.

Мясо-рыбный цех предназначен для обработки мяса, птицы, рыбы и морепродуктов. Учитывая специфический запах рыбы, организованы отдельные потоки обработки мяса и рыбы. Кроме отдельного оборудования выделяются отдельно инструменты, разделочные доски, промаркированные соответственно для мяса, рыбы, птицы. Однако, в цехе нет отдельного повара, обработкой продуктов мясо-рыбного цеха занимаются повара горячего цеха, как только в этом возникает необходимость, что создает проблему нерационального использования персонала горячего цеха.

Горячий цех является основным цехом предприятия, поскольку в нем завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, варка бульонов, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодного и мучного цехов.

Из горячего цеха блюда поступают непосредственно на раздаточную. Горячий цех располагается в центре технологической цепочки и имеет удобную связь с раздаточной, холодным цехом, моечной кухонной посуды. Блюда, изготавливаемые в горячем цехе, разделяют по характеру потребления на супы, горячие блюда, гарниры, соусы, напитки.

Холодный цех предназначен для приготовления холодных закусок и сладких блюд. Часть продукции этого цеха поступает на реализацию без предварительной тепловой обработки, поэтому к холодному цеху (помещению, оборудованию, работникам) предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. В нем основными выполняемыми операциями являются нарезка, порционирование и оформление холодных

закусок. Блюда холодного цеха порционируются и оформляются в соответствии с заказом, пришедшим из зала.

В холодном цехе применяются разнообразные инструменты, инвентарь, приспособления: набор ножей с маркировкой холодного цеха, доски разделочные, применяемые для отдельных групп продуктов с соответствующей маркировкой, лопатки, ложки для замеса.

Однако в процессе технологического движения происходит пересечение продукции горячего и холодного цехов, что отрицательно сказывается на качестве продукции.

Раздачу на предприятии заменяют производственные столы, отделенные от производственной зоны и зоны официантов. На раздаче размещается контрольно-кассовая машина с системой R-Keeper, над ней оборудована витрина с меню, картой вин и напитков. Проблемой раздачи по нашему мнению является тот факт, что функции повара - раздатчика выполняют повара, отвечающие за приготовление соответствующих блюд, а это означает недостаточно эффективное использование потенциала поваров холодного и горячего цехов.

Обслуживание посетителей с точки зрения технологического процесса имеет правильную организацию. В ней мы не усмотрели сколько нибудь значимые проблемы, негативно влияющие на общие результаты функционирования предприятия.

В настоящее время на предприятии ООО «СР» не наблюдаются внедрения нового современного оборудования в технологию производства, реализацию и организацию потребления, создаваемой на предприятии продукции.

Вместо этого предприятие использует в работе овощного, мясо-рыбного, горячего и мучного цехов устаревшее оборудование, выработавшее свой ресурс. Наблюдается простой технологического оборудования: в холодном и мучном цехах имеется оборудование, пригодное для

эксплуатации, но не используемое в процессе производства. Вместе с тем, есть оборудование, не пригодное для технологического использования, списанное, но не демонтированное.

Частая поломка оборудования (например картофелечистки в овощном цехе), увеличивает долю ручного труда.

Недостаточно рациональное размещение технологических помещений. в результате чего пересекаются линии продуктов холодного и горячего цехов, что негативно отражается на качестве их блюд.

Нерациональное использование производственных помещений предприятия. Так при небольшом объеме производства горячий цех располагается в помещении большой площади, в то время как овощному цеху его помещения явно не хватает.

Нехватка персонала в мясо-рыбном цехе, вследствие чего обработкой мяса, рыбы и птицы занимается повар горячего цеха, что так же свидетельствует о неэффективном использовании потенциала персонала кухни.

Среди работников кухни и зала ООО «СР» нет специалистов с высшим образованием в сфере общественного питания. Недостаточная квалификация персонала предприятия с точки зрения современного состояния и тенденций развития сферы общественного питания.

Мы полагаем, что причинами перечисленных выше проблем являются: с одной стороны научно-техническая революция, вызывающая ускорение устаревания технологического оборудования (фактор объективный), а с другой стороны – отсутствие возможностей предприятия вовремя и в полном объеме производить смену устаревающего оборудования на новое, высоко технологичное по причине либо нехватки, либо отсутствия финансовых возможностей.

Существует и другая причина использования устаревшего оборудования: при отсутствии производства в стране технологического оборудования приходится покупать импортные аналоги. Но при повышении

курса иностранных валют (доллара США и евро) увеличиваются расходы на покупку импортного оборудования, а значит и удорожание продукции местного производства. Вследствие чего повышаются отпускные цены на предприятиях общественного питания, что может негативно сказаться на объеме их товарооборота, выручке и валовой прибыли. [23]

Простой оборудования оказывает негативное влияние на производственно-технологическую деятельность, поскольку, с одной стороны оно не используется для изготовления товарной продукции, а с другой сокращает полезную площадь пригодную для технологического использования.

Недостаточно рациональное размещение технологических помещений на предприятии общественного питания может повлиять на качество блюд разных цехов, что может спровоцировать снижение спроса гостей на них, а следовательно и снижение оборота, выручки, валовой прибыли.

Нехватка персонала на предприятии ООО «СР» может объясняться разными причинами. С одной стороны по причине экономии фонда заработной платы, с другой стороны – по причине отсутствия специалиста соответствующей квалификации для работы в мясо - рыбном цехе. С третьей стороны следует заметить, что экономия может обернуться потерями, так как повар, совмещающий функции в двух цехах, может не справиться с объемом и качеством работы по основному цеху.

Недостаточный уровень квалификации сотрудников предприятия может объясняться отсутствием соответствующего образования, отсутствием на предприятии программы повышения квалификации персонала, как в случае с ООО «СР», где годами не проводилась работа в этом направлении. [25]

Выявленные проблемы в производственно-технологической деятельности ООО «СР» предполагают поиск способов их решения.

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ

3.1. Рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности предприятия

В процессе прохождения производственной практики на предприятии нами были разработаны рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности ООО «СР». В основе рекомендаций лежат факторы, снижающие эффективность работы предприятия.

Для оптимизации деятельности предприятия предлагаем:

1. Повысить показатели использования производственных площадей за счет:

-Освобождения производственных помещений от неиспользуемого оборудования (демонтаж и вывоз технологического оборудования которая не может быть использована в производственном процессе, но находящиеся в помещениях предприятия);

-Оптимизации размещения цехов предприятия: поменять местоположение мучного цеха, имеющего неоправдано большие производственные площади, и мясо-рыбного цеха, испытывающего нехватку производственных площадей.

2. Усилить контроль над управлением структурными подразделениями предприятия на предмет повышения эффективности управления персоналом.

3. Провести аттестацию персонала предприятия на предмет установления соответствия его должностным функциям.

4. Повышение квалификации персонала за счет предприятия: тренинги, мастер-классы, обучающие семинары, обучение персонала в специализированных образовательных организациях, в том числе в КГПУ им. В.П.Астафьева (по направлению подготовки «Сервис»).

Для решения проблем, выявленных на основе анализа производственно-технологической деятельности ООО «СР», а также основных показателей хозяйственной деятельности предприятия, нами были

разработками следующие рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности:

В рамках которой:

1. Освободить производственные помещения от неиспользуемого оборудования;

- Замена устаревшего оборудования на новое;

- Изменение схемы размещения производственных цехов

- Усиление контроля над управлением структурными подразделениями предприятия на предмет эффективности управления персоналом.

- Аттестация персонала предприятия на предмет соответствия.

Для реструктуризации помещений, было рекомендовано освободить производственные площади от неиспользуемого оборудования, тем самым расширить площади тех цехов, в которых большая загруженность, из за чего происходит доля ручного труда. Неиспользуемое оборудование рекомендуется отдать либо на благотворительное дело, либо передать на эксплуатацию в социальные учреждения.

На предприятии ООО «СР» по нашим выводам рекомендуется замена устаревшего оборудования на более новое. Но основным препятствием для реализации такого решения служит высокая стоимость нового оборудования. Основным решением этой проблемы является лизинг. Предприятие сначала внесет некоторую долю за имущество, а затем уже в течении нескольких лет будет выплачивать оставшуюся часть.

В связи с тем, что мучной цех имеет значительно большую площадь при малом производстве, то рекомендуется изменить схему размещения, то есть поменять его с мясо-рыбным, в котором происходит огромный процесс производства, при малой площади.

В связи с тем, что на предприятии происходят частые поломки оборудования по вине персонала (неправильно выключенное оборудование или невыключенное) рекомендуется провести аттестацию персонала. В

результате чего появится стимулирование роста квалификации и профессионализма персонала, продуктивность управленческого труда.

Среди предлагаемых рекомендаций есть меры, на которые мы повлиять не можем. Однако не отметить их нельзя. К таким рекомендациям мы относим:

Во- первых, рекомендация по замене устаревшего оборудования. Однако решение этой проблемы полностью находится в компетенции предприятия, и на него оказать влияние мы не можем. Поэтому мы отказались от детальной разработки данной рекомендации.

Во- вторых, повышение уровня загруженности имеющегося производственно-технологического оборудования. Но и эта мера находится в руках администрации ООО «СР».

В- третьих, снижение доли ручного труда за счет замены часто-ломающегося оборудования на новое так же находится в не зоны наших компетенций.

В- четвертых, изменение схемы размещения цехов в соответствии с требованиями технологии приготовления продуктов не требует особых затрат финансовых средств и времени, однако решение по нему также принимает администрация предприятия и потому наше участие в этом деле осуществлено не было.

В- пятых, пополнение персонала за счет принятия на работу повара в мясо-рыбный цех означает повышение производственных расходов, а следовательно, и удорожание продукции предприятия, возможное сокращение спроса со стороны гостей, снижение товарооборота, выручки и прибыли. Хотя появление дополнительного повара, могло бы разгрузить повара горячего цеха от функции прямо не связанной с его специализацией. Решение о найме дополнительного сотрудника принимает администрация предприятия, на мнение которой мы также повлиять не можем.

Единственная проблема производственно-технологической деятельности ООО «СР», на которую мы могли оказать влияние в плане

совершенствования этой деятельности, заключается в повышении квалификации персонала предприятия.

3.2. Эффективность рекомендаций

Эффективность рекомендаций повышения фондоотдачи ООО «СР» предполагает использование формул расчета коэффициента занятой производственной площади как отношение площади, непосредственно занятой оборудованием, к всей производственной площади. Сопоставление этого коэффициента за разные периоды времени дает представление об эффективности работы предприятия. Однако показать долю площади, занятой оборудованием в цехах ООО «СР» не представляется возможным ввиду отсутствия необходимых параметров расчета: нет точных данных о площади предприятия об объеме и физических параметрах имеющегося оборудования предприятия.

Для расчета эффективности использования производственных площадей может быть использован коэффициент занятости располагаемой площади рассчитываемый как отношение производственной площади к располагаемой. Однако и в этом случае показать долю площади, на которой осуществляется производственный процесс, мы не можем так как не располагаем данными для расчетов.

Определение эффективности использования производственных площадей предполагает использование обобщающего коэффициента, представляющего собой произведение коэффициентов занятости производственной и располагаемой площадей. Однако по причине отсутствия необходимых данных рассчитать этот коэффициент не представляется возможным.

Таким образом, общий вывод об эффективности рекомендаций повышения фондоотдачи может быть утверждение, что изменение схемы расположения производственных помещений, замена устаревшего

оборудования на новое, сокращение простоев и уменьшение количества поломок его, а также демонтаж оборудования, выведенного из производственного процесса окажут ощутимое влияние на показатели фондоотдачи, фондоемкости и себестоимости продукта.

Общие эффекты повышения квалификации персонала могут быть представлены в экономическом и социальном аспектах.

Экономическая эффективность введения обучающих семинаров, мастер-классов, тренингов для официантов и барменов предприятия с приглашением квалифицированным специалистом можно представить в Таблице 4.

Таблица 4.

Расходы на организацию семинара и мастер-классов.

| Статьи расходов | Количество (шт.) | Цена за ед.руб. | Итого (руб.) |
|------------------------------|------------------|-----------------|--------------|
| На специалиста: | | | |
| -Заработная плата | - | - | 5 550 |
| -Транспортные расходы | - | - | 1000 |
| -Минеральная вода | 2 | 20 | 40 |
| -Бизнес-ланч | 1 | 250 | 250 |
| Общие расходы: | - | - | 6 840 |
| На барменов: | | | |
| -Минеральная вода | 4 | 20 | 80 |
| -Бизнес-ланч | 2 | 250 | 500 |
| Общие расходы: | - | - | 580 |
| На официантов: | | | |
| -Минеральная вода | 8 | 20 | 160 |
| -Бизнес-ланч | 4 | 250 | 1000 |
| Общие расходы: | - | - | 1160 |
| Итого расходов по программе: | - | - | 8 580 |

Социальная эффективность повышения квалификации заключается в том, что после проведения программы занятий:

-Совершенствование профессиональных навыков работников предприятия окажут позитивное влияние на качественные характеристики работы предприятия. Прежде всего, повысится качество обслуживания гостей и уровня их удовлетворенности.

-Увеличится численность посетителей ресторана, поскольку устная реклама обладает высокой скоростью, превышающей скорость других видов распространения рекламной информации.

-Повысится культура коммуникаций.

-Увеличится объем продаж продукции предприятия, чему будет способствовать не только растущее число гостей, привлеченных качеством услуг, но и выводом психологического контакта между официантом и гостем на качественно новый уровень

-Улучшится качество обслуживания гостей за счет совершенствования умения устанавливать психологический контакт с гостем;

-Эффективность производственно-технологической деятельности предприятия ООО «СР» повысится за счет расширения ассортимента меню, введения новых блюд и напитков, разрабатываемых как во время мастер-классов, так и после них.

Таким образом внедрение предлагаемых нами рекомендаций будет способствовать решению проблемы оптимизации производственно-технологического процесса и его результатов. Ускорение товарооборота, увеличение выручки от реализации продукции предприятия, а также его валовой прибыли в сочетании с повышением фондоотдачи и снижением фондоемкости обеспечат предприятию необходимый уровень конкурентоспособности на соответствующем сегменте рынка.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Технологический процесс предприятия общественного питания - это совокупность операций по производству, реализации продукции и организации ее потребления.

Производственный процесс - совокупность взаимосвязанных процессов труда и естественных процессов, в результате которых исходные материалы превращаются в готовые изделия.

Технология - комплекс научных и инженерных знаний, воплощенных в способах и средствах труда, наборах материально-вещественных факторов производства, видах их сочетания для создания определенного продукта или услуги.

Результаты подавляющего большинства исследований позволяют выявить основные тенденции развития российского рынка ресторанного бизнеса:

- высокие темпы роста. На ближайшие два-три года они сохранятся на уровне 20-30% в год, а в некоторых регионах России и до 60%. Как следствие, ожидается ужесточение конкуренции;

- рост спроса на продукцию предприятий гостеприимства и развлечений.

- рост требовательности потенциальных гостей

- недостаточная кадровая подготовка всех категорий персонала.

- увеличение инвестиций как по общему объёму, так и по отдельным проектам.

- неравномерность развития, как по сегментам рынка, так и по территориям.

- приход на рынок новых игроков из других видов бизнеса. Это обусловит ужесточение конкуренции.

-несоответствие цен и качества обслуживания в сравнении с мировыми показателями.

- освоения новых для России видов профильного бизнеса.

В практике обслуживания предприятия общественного питания применяют шесть методов подачи блюд:

«французский» - угощение перекладывают на тарелку, стоящую перед гостем;

«русский» - угощения расставляются на столе в большой посуде, из которой гости кладут порции себе в тарелки;

«английский» - блюда раскладывают по тарелкам на подсобном столе;

«немецкий» - в это способе официант выносит готовое блюдо в стол на специальном оборудовании;

«европейский» - отличается от других сервировкой и то, что официант ставит закуски на стол заранее;

«комбинированный» - включает в себя три способа: английский, французский, русский.

Пройдя производственную практику на ООО «СР» была составлена его краткая характеристика.

Все виды деятельности ООО «СР» осуществляет в соответствии с действующим законодательством РФ. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными федеральными законами, ООО «СР» может заниматься только при получении специального разрешения.

Уставный капитал Общества определяет минимальный размер имущества, гарантирующий интересы его кредиторов, и составляет 10 000 (десять тысяч) рублей.

Среднесписочная численность работников предприятия составляет 16 человек, из них 11 человек являются основным персоналом.

Основными поставщиками предприятия являются организации:

-ООО «КСР»;

-ПАО «Красноярский хлеб»;

-«Пищевые технологии»;

-«Пищевые технологии Красноярск».

Предприятие работает по Упрощенной системе налогообложения (УСН), введенной Федеральным законом от 24.07.2002 N 104-ФЗ. номер 43.

ООО «СР» состоит из всех групп помещений: административных, бытовых, технических, производственных, складских.

В соответствии с ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания» ООО «СР» предоставляет следующие виды услуг:

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- услуги по организации досуга;
- прочие услуги.

Анализ состояния производственно-технологического процесса ООО «СР» выявил проблемы, препятствующие развитию этого предприятия:

-Простой оборудования.

-Частая поломка оборудования ручного труда

-Недостаточно рациональное размещение технологических помещений

-Нерациональное использование производственных помещений предприятия.

-Нехватка персонала в мясо - рыбном цехе

-Недостаточная квалификация персонала предприятия с точки зрения современного состояния и тенденций развития сферы общественного питания.

В процессе прохождения производственной практики на предприятии нами были разработаны рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности ООО «СР». В основе

рекомендаций лежат факторы, снижающие эффективность работы предприятия.

Для оптимизации производственно-технологической деятельности предприятия рекомендуем:

1. Повысить показатели использования производственных площадей за счет:

-Освобождения производственных помещений от неиспользуемого оборудования (демонтаж и вывоз технологического оборудования которая не может быть использована в производственном процессе, но находящиеся в помещениях предприятия);

-Оптимизации размещения цехов предприятия: поменять местоположение мучного цеха, имеющего неоправдано большие производственные площади, и мясо-рыбного цеха, испытывающего нехватку производственных площадей.

2. Усилить контроль над управлением структурными подразделениями предприятия на предмет повышения эффективности управления персоналом.

3. Провести аттестацию персонала предприятия на предмет установления соответствия его должностным функциям.

4. Повышение квалификации персонала за счет предприятия: тренинги, мастер-классы, обучающие семинары, обучение персонала в специализированных образовательных организациях, в том числе в КГПУ им. В.П.Астафьева (по направлению подготовки «Сервис»).

Для решения проблем, выявленных на основе анализа производственно-технологической деятельности ООО «СР», а также основных показателей хозяйственной деятельности предприятия, нами были разработаны следующие рекомендации по совершенствованию производственно-технологической деятельности:

Социальная эффективность повышения квалификации заключается в том, что после проведения программы занятий:

-Совершенствование профессиональных навыков работников предприятия окажут позитивное влияние на качественные характеристики работы предприятия. Прежде всего, повысится качество обслуживания гостей и уровня их удовлетворенности.

-Увеличится численность посетителей ресторана, поскольку устная реклама обладает высокой скоростью, превышающей скорость других видов распространения рекламной информации.

-Повысится культура коммуникаций.

-Увеличится объем продаж продукции предприятия, чему будет способствовать не только растущее число гостей, привлеченных качеством услуг, но и выводом психологического контакта между официантом и гостем на качественно новый уровень

-Улучшится качество обслуживания гостей за счет совершенствования умения устанавливать психологический контакт с гостем;

-Эффективность производственно-технологической деятельности предприятия ООО «СР» повысится за счет расширения ассортимента меню, введения новых блюд и напитков, разрабатываемых как во время мастер-классов, так и после них.

В целом подводя итоги проведенного исследования, мы считаем что поставленные цель и задачи выпускной квалификационной работы были выполнены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ансофф И. Стратегическое управление: Сокр. пер. с англ. / Науч. ред. и авт. предисл. Л. И. Евенко. – М.: Экономика, 2012, с. 68.
2. Глухов В.В. Менеджмент. Учебник для вузов. 3-е издание. СПб.: Питер, 2013, с. 68.
3. Голиков В.Д. Менеджмент. Учебное пособие. - Уфа: УГАТУ, 2012, с. 16.
4. Грибов В.Д. Менеджмент. Учебное пособие — М.: КНОРУС, 2013, с. 68.
5. Гурков И. , Авраамова Е. Стратегия выживания промышленных предприятий в новых условиях // Вопросы экономики, 2013. - № 6, с.26
6. Дафт. Менеджмент. М.: Эксмо, 2012 , с. 524.
7. Дюков И. Стратегия развития бизнеса. Практический подход. – СПб.: Питер, 2012, с. 126
8. Идрисов А.Б.. Картышев С.В.. Постников А.В. Стратегическое планирование и анализ эффективности инвестиций — М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 2014, с. 16.
9. Киржнер Л.А., Киенко Л.П. Менеджмент организации. Москва: КНТ, 2012г, с.145.
10. Клейнер Г. Механизмы принятия стратегических решений и стратегическое планирование на предприятиях // Вопросы экономики, 2012. - № 9. - с.64.
11. Люкшинов А. Н. Стратегический менеджмент: Учебное пособие для вузов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014, с. 247
12. Маркова В. Д., Кузнецова С. А. Стратегический менеджмент: Курс лекций- М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2013. с. 81.

13. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 2013, с. 97
14. Новакова О. И., Мерзликина Г. С. Экономическое развитие предприятия.-М.: ПРИОР, 2012, с. 77.
15. Паркинсон С.Н., Рустомжи М.К. Искусство управления: пер. с англ. - М; 2014, с.145.
16. Попов С.А. Стратегическое Управление. – М.: ИНФРА-М, 2012, с.54.
17. Старобинский Э.Е. Как управлять, М.: Бизнес-школа, «Интел-Синтез», 2013, с. 84.
18. Стратегическое планирование / Под ред. Э. А. Уткина. – М.: ЭКМОС, 2013, с.104
19. Технология приготовления пищи: учебно-методическое пособие / В. И. Богушева. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. -374
20. Технология производства продукции общественного питания: Учеб. пособие / И.Н. Фурс. — Мн.: Новое знание, 2012.
21. Хасси Д. Стратегия и планирование. Пер. с англ. Под ред. Л.А. Трофимо -вой. – СПб.: ПИТЕР, 2013, с. 39.
22. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
23. ГОСТ Р 53621-2009 Информационные технологии. Информационно-вычислительные системы. Программное обеспечение систем учета и обработки платежей за жилищно-коммунальные и прочие услуги. Характеристики качества. Технические требования.
24. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению.
25. <http://vashrieltor.wix.com/rieltor>
26. <http://www.vashdom.ru/norms-gost20.htm>
27. ГОСТ Р 53791-2010 Ресурсосбережение. Стадии жизненного цикла изделий производственно-технического назначения. Общие положения.

28. ГОСТ Р 53105-2008 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию
29. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу
30. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования

ПРИЛОЖЕНИЕ А

**УСТАВ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
“Семейный Риэлтор”**

г. Красноярск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Семейный Риэлтор», именуемое в дальнейшем "Общество", создается и действует в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации "Об обществах с ограниченной ответственностью".

1.2. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава и действующего законодательства Российской Федерации. Срок деятельности Общества не ограничен.

1.2.1. Учредителями Общества являются Романенко Игорь Викторович, Романенко Наталья Борисовна, Романенко Владимир Алексеевич.

1.3. Полное фирменное наименование Общества в русской транскрипции: Общество с ограниченной ответственностью "Семейный Риэлтор", сокращенное наименование в русской транскрипции: ООО "СР".

1.4. Общество является коммерческой организацией.

1.5. Общество вправе в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами. Общество имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке и указание на его место нахождения. Общество имеет штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему и другие средства визуальной идентификации.

1.6. Общество является собственником принадлежащего ему имущества и денежных средств и отвечает по своим обязательствам собственным имуществом. Участник имеет предусмотренные законом и учредительными документами Общества обязательственные права по отношению к Обществу.

1.7. Участники не отвечают по обязательствам Общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью Общества, в пределах стоимости внесенных им вкладов.

1.8. Российская Федерация, субъекты РФ и муниципальные образования не несут ответственности по обязательствам Общества, равно как и Общество не несет ответственности по обязательствам РФ, субъектов РФ и муниципальных образований.

1.9. Принятие новых участников в состав Общества осуществляется по решению Общего собрания участников.

1.10. Место нахождения Общества: г. Красноярск, ул. Маерчака, д.40, офис 416.

Место нахождения Общества определяется местом его государственной регистрации.

1.11. Почтовый адрес: 660075 г. Красноярск, ул. Маерчака, д.40, офис 416.

2. ЦЕЛИ И ПРЕДМЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1. Целями деятельности Общества являются расширение рынка товаров и услуг, извлечение прибыли, а также:

- содействие наиболее полному удовлетворению потребностей народного хозяйства и населения в промышленных товарах и товарах народного потребления;

- изучение и удовлетворение спроса населения в товарах и услугах, обеспечение его произведениями литературы, искусства и науки;

- осуществление координационной работы по издательской деятельности.

2.2. Общество вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные законом. Предметом деятельности Общества является:

- предоставление посреднических услуг при покупке, продаже и аренде жилого недвижимого имущества;

- предоставление посреднических услуг при покупке, продаже и аренде нежилого недвижимого имущества;

- деятельность в области права;

- деятельность в области бухгалтерского учета:

- аудиторская деятельность;

- исследование конъюнктуры рынка;

- деятельность по изучению общественного мнения;

- консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления;

- рекламная деятельность;

- полиграфическая деятельность, не включенная в другие группировки;

- розничная торговля моторным топливом;

- розничная торговля бытовым жидким котельным топливом, газом в баллонах, углем, древесным топливом, топливным торфом;

- предоставление услуг по найму рабочей силы;

- предоставление услуг по подбору персонала;

- оптовая торговля твердым топливом;

- оптовая торговля моторным топливом, включая авиационный бензин;

- оптовая торговля прочим жидким и газообразным топливом;

- производство сборных деревянных строений;

- деятельность гостиниц с ресторанами;

- деятельность гостиниц без ресторанов;

- сдача внаем для временного проживания меблированных комнат;

- деятельность прочих мест для временного проживания, не включенных в другие группировки;

- деятельность ресторанов и кафе;

- деятельность баров;
- деятельность столовых при предприятиях и учреждениях;
- поставка продукции общественного питания;
- предоставление прочих услуг;
- производство общестроительных работ;
- строительство дорог, аэродромов и спортивных сооружений;
- строительство водных сооружений;
- производство прочих строительных работ;
- производство электромонтажных работ;
- производство изоляционных работ;
- производство санитарно-технических работ;
- монтаж прочего инженерного оборудования;
- производство штукатурных работ;
- производство столярных и плотничных работ;
- устройство покрытий полов и облицовка стен;
- производство малярных и стекольных работ;
- производство прочих отделочных и завершающих работ;
- оптовая торговля фруктами, овощами и картофелем;
- оптовая торговля мясом, мясом птицы, продуктами и консервами из мяса и мяса птицы;
- оптовая торговля молочными продуктами, яйцами, пищевыми маслами и жирами;
- оптовая торговля алкогольными и другими напитками;
- оптовая торговля сахаром и сахаристыми кондитерскими изделиями, включая шоколад;
- оптовая торговля кофе, чаем, какао и пряностями;
- оптовая торговля прочими пищевыми продуктами;
- неспециализированная оптовая торговля пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями;
- розничная торговля фруктами, овощами и картофелем;
- розничная торговля мясом, мясом птицы, продуктами и консервами из мяса и мяса птицы;
- розничная торговля рыбой, ракообразными и моллюсками;
- розничная торговля хлебом, хлебобулочными и кондитерскими изделиями;
- розничная торговля алкогольными и другими напитками;
- прочая розничная торговля пищевыми продуктами в специализированных магазинах;
- а также осуществление других работ и оказание других услуг, не запрещенных и не противоречащих действующему законодательству РФ.

2.3. Все вышеперечисленные виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством РФ. Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется специальными федеральными

законами, Общество может заниматься только при получении специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления специального разрешения (лицензии) на занятие определенным видом деятельности предусмотрено требование о занятии такой деятельностью как исключительной, то Общество в течение срока действия специального разрешения (лицензии) не вправе осуществлять иные виды деятельности, за исключением видов деятельности, предусмотренных специальным разрешением (лицензией) и им сопутствующих.

2.4. Общество осуществляет внешнеэкономическую деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. Для достижения целей своей деятельности Общество может приобретать права, нести обязанности и осуществлять любые действия, которые не будут противоречить действующему законодательству и настоящему Уставу.

2.6. Общество осуществляет свою деятельность на основании любых, за исключением запрещенных законодательством, операций, в том числе путем:

- проведения работ и оказания услуг по заказам юридических лиц и граждан как в России, так и за рубежом на основании заключенных договоров или в инициативном порядке на условиях, определяемых договоренностью сторон;

- поставок продукции, выполнения работ, оказания услуг в кредит, оказания финансовой или иной помощи на условиях, определенных договоренностью сторон;

- участия в деятельности других юридических лиц путем приобретения их акций, внесения паевых взносов;

- образования новых юридических лиц совместно с иностранными и российскими юридическими лицами и гражданами в соответствии с действующим законодательством;

- осуществления совместной деятельности с другими юридическими лицами для достижения общих целей.

3. ПРАВОВОЙ СТАТУС ОБЩЕСТВА

3.1. Общество считается созданным как юридическое лицо с момента государственной регистрации.

3.2. Общество для достижения целей своей деятельности вправе нести обязанности, осуществлять любые имущественные и личные неимущественные права, предоставляемые законодательством обществам с ограниченной ответственностью, от своего имени совершать любые допустимые законом сделки, быть истцом и ответчиком в суде.

3.3. Общество является собственником имущества, приобретенного в процессе его хозяйственной деятельности. Общество осуществляет владение, пользование и распоряжение находящимся в его собственности имуществом по своему усмотрению в соответствии с целями своей деятельности и назначением имущества.

3.4. Имущество Общества учитывается на его самостоятельном балансе.

3.5. Общество имеет право пользоваться кредитом в рублях и в иностранной валюте.

3.6. Общество отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом. Общество не отвечает по обязательствам государства и участников Общества. Государство не отвечает по обязательствам Общества. Участники Общества не отвечают по обязательствам Общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью Общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов в уставный капитал. Участники, внесшие вклады не полностью, несут солидарную ответственность по обязательствам Общества в размере неоплаченной доли.

3.7. В случае несостоятельности (банкротства) Общества по вине его участников или по вине других лиц, которые имеют право давать обязательные для Общества указания либо иным образом имеют возможность определять его действия, на указанных участников или других лиц в случае недостаточности имущества может быть возложена субсидиарная ответственность по его обязательствам.

3.8. Общество может создавать самостоятельно и совместно с другими обществами, товариществами, кооперативами, предприятиями, учреждениями, организациями и гражданами на территории РФ организации с правами юридического лица в любых допустимых законом организационно-правовых формах. Общество вправе иметь дочерние и зависимые общества с правами юридического лица.

3.9. Общество может создавать филиалы и открывать представительства на территории Российской Федерации и за рубежом. Филиалы и представительства учреждаются Общим собранием участников и действуют в соответствии с Положениями о них. Положения о филиалах и представительствах утверждаются Общим собранием участников.

3.10. Создание филиалов и представительств за границей регулируется законодательством Российской Федерации и соответствующих государств.

3.11. Филиалы и представительства не являются юридическими лицами и наделяются основными и оборотными средствами за счет Общества.

3.12. Филиалы и представительства осуществляют деятельность от имени Общества. Общество несет ответственность за деятельность своих филиалов и представительств. Руководители филиалов и представительств назначаются Генеральным директором Общества и действуют на основании выданных Обществом доверенностей. Доверенности руководителям филиалов и представительств от имени Общества выдает Генеральный директор или лицо, его замещающее.

3.13. Зависимые и дочерние общества на территории Российской Федерации создаются в соответствии с законодательством РФ, а за пределами территории России - в соответствии с законодательством иностранного государства по месту нахождения дочернего или зависимого общества, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Основания, по которым общество признается дочерним (зависимым), устанавливаются законом.

3.14. Дочернее общество не отвечает по долгам основного Общества. Основное Общество, которое имело право давать дочернему обществу обязательные для него указания, отвечает солидарно с дочерним обществом по сделкам, заключенным последним во исполнение таких указаний. В случае несостоятельности (банкротства) дочернего общества по вине основного Общества последнее несет при недостаточности имущества дочернего общества субсидиарную ответственность по его долгам.

3.15. Общество самостоятельно планирует свою производственно - хозяйственную деятельность, а также социальное развитие коллектива. Основу планов составляют договоры, заключаемые с потребителями услуг Общества, а также поставщиками материально - технических и иных ресурсов.

3.16. Выполнение работ и предоставление услуг осуществляются по ценам и тарифам, устанавливаемым Обществом самостоятельно.

3.17. Общество имеет право:

- в порядке, установленном законом, участвовать в деятельности и создавать в РФ и других странах хозяйственные общества и другие организации с правами юридического лица;

- участвовать в ассоциациях и других видах объединений;

- участвовать в деятельности и сотрудничать в любой иной форме с международными общественными, кооперативными и иными организациями;

- приобретать и реализовывать продукцию (работы, услуги) других обществ, предприятий, объединений и организаций, а также иностранных фирм как в РФ, так и за рубежом в соответствии с действующим законодательством;

- осуществлять иные права и нести другие обязанности в соответствии с действующим законодательством.

3.18. Общество вправе привлекать для работы российских и иностранных специалистов, самостоятельно определяя формы, размеры и виды оплаты труда.

3.19. Общество в целях реализации технической, социальной, экономической и налоговой политики несет ответственность за сохранность документов (управленческих, финансово-хозяйственных, по личному составу и др.); обеспечивает передачу на государственное хранение документов, имеющих научно-историческое значение, в государственные архивные учреждения в соответствии с действующим законодательством; хранит и использует в установленном порядке документы по личному составу.

3.20. Для достижения целей своей деятельности Общество может приобретать права, принимать обязанности и осуществлять любые действия, не запрещенные законодательством. Деятельность Общества не ограничивается оговоренной в Уставе. Сделки, выходящие за пределы уставной деятельности, но не противоречащие закону, являются действительными.

4. УСТАВНЫЙ КАПИТАЛ

4.1. Уставный капитал Общества определяет минимальный размер имущества, гарантирующий интересы его кредиторов, и составляет 10000(десять тысяч) рублей.

4.1.1. Учредитель Общества вносит не менее 50% своей доли в уставный капитал в момент регистрации Общества путем передачи имущества в уставный капитал Общества. Оставшуюся часть уставного капитала учредитель вносит в течение одного года с момента государственной регистрации.

4.2. Имущество, переданное исключенным или вышедшим из Общества участником в пользование Обществу в качестве вклада в уставный капитал, остается в пользовании Общества в течение срока, на который оно было передано.

4.3. Отношения участника с Обществом, а также другие вопросы, вытекающие из права участника на долю в имуществе Общества, регулируются законодательством и настоящим Уставом.

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

4.4.1. При увеличении уставного капитала за счет имущества Общества увеличивается номинальная стоимость долей всех участников Общества без изменения размеров их долей.

4.5. Общее собрание участников Общества может принять решение об увеличении его уставного капитала на основании заявления участника Общества (заявлений участников Общества) о внесении дополнительного вклада и (или) заявления третьего лица (заявлений третьих лиц) о принятии его в Общество и внесении вклада. Такое решение принимается всеми участниками Общества единогласно.

4.6. Общество вправе, а в случаях, предусмотренных федеральным законом, обязано уменьшить свой уставный капитал. Уменьшение уставного капитала Общества может осуществляться путем уменьшения номинальной стоимости долей всех участников Общества в уставном капитале Общества и (или) погашения долей, принадлежащих Обществу. Общество не вправе уменьшать свой уставный капитал, если в результате такого уменьшения его размер станет меньше минимального размера уставного капитала, определенного в соответствии с федеральным законом на дату представления документов для государственной регистрации.

4.7. В случае неполной оплаты уставного капитала Общества в течение года с момента его государственной регистрации Общество должно объявить об уменьшении своего уставного капитала до фактически оплаченного его

размера и зарегистрировать его уменьшение в установленном порядке или принять решение о ликвидации Общества.

4.8. В течение 30 (тридцати) дней с даты принятия решения об уменьшении своего уставного капитала Общество обязано письменно уведомить об уменьшении уставного капитала Общества и о его новом размере всех известных ему кредиторов Общества, а также опубликовать в органе печати, в котором публикуются данные о государственной регистрации юридических лиц.

4.9. Не допускается освобождение участника Общества от обязанности внесения вклада в уставный капитал Общества, в том числе путем зачета требований к Обществу.

4.10. Количество голосов, которыми обладает участник, прямо пропорционально принадлежащей ему доле. 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.

5. ВЫПУСК ОБЛИГАЦИЙ

5.1. Общество вправе размещать облигации и иные эмиссионные ценные бумаги в порядке, установленном законодательством о ценных бумагах, на сумму, не превышающую размера его уставного капитала или величины обеспечения, предоставленного Обществу в этих целях третьими лицами, после полной оплаты уставного капитала.

При отсутствии обеспечения, предоставленного Обществу третьими лицами, размещение Обществом облигаций допускается не ранее третьего года существования Общества при условии надлежащего утверждения к этому времени двух годовых балансов Общества.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

6.1. Участник обязан:

6.1.1. В течение одного года после принятия в Общество оплатить определенную ему долю в уставном капитале.

6.1.2. Соблюдать требования Устава, условия Учредительного договора, выполнять решения органов управления Общества, принятые в рамках их компетенции.

6.1.3. Не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества.

6.1.4. Немедленно сообщать Генеральному директору о невозможности оплатить заявленную долю в уставном капитале.

6.1.5. Беречь имущество Общества.

6.1.6. Выполнять принятые на себя обязательства по отношению к Обществу и другим участникам.

6.1.7. Оказывать содействие Обществу в осуществлении им своей деятельности.

6.2. Участник имеет право:

6.2.1. Участвовать в управлении делами Общества, в том числе путем участия в Общих собраниях участников лично либо через своего представителя.

6.2.2. Получать информацию о деятельности Общества и знакомиться с его бухгалтерскими книгами и иной документацией.

6.2.3. Принимать участие в распределении прибыли. Общество не вправе принимать решение о распределении своей прибыли между участниками Общества до полной оплаты всего уставного капитала Общества, выплаты действительной стоимости доли (части доли) участника Общества в случаях, предусмотренных Федеральным законом "Об обществах с ограниченной ответственностью", если на момент принятия решения о распределении прибыли Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) или если указанные признаки появятся у Общества в результате принятия такого решения, если на момент принятия решения стоимость чистых активов Общества меньше его уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате принятия решения о распределении прибыли, а также в иных случаях, предусмотренных Федеральным законом "Об обществах с ограниченной ответственностью".

6.2.4. Получать пропорционально своей доле в уставном капитале долю прибыли (дивиденды), подлежащую распределению среди участников.

6.2.5. Избирать и быть избранным в органы управления и контрольные органы Общества.

6.2.6. Знакомиться с протоколами Общего собрания и делать выписки из них.

6.2.7. Получать в случае ликвидации Общества часть имущества, оставшегося после расчетов с кредиторами, или его стоимость.

6.2.8. Обжаловать в соответствующие органы Общества действия должностных лиц Общества.

6.2.9. Вносить предложения по повестке дня, отнесенные к компетенции Общего собрания участников.

6.2.10. В любое время выйти из Общества независимо от согласия других участников и получить стоимость части имущества Общества, соответствующей его доле в уставном капитале, в порядке и в сроки, установленные настоящим Уставом и законом.

6.2.11. Пользоваться иными правами, предоставляемыми участникам общества с ограниченной ответственностью законодательством.

6.3. Число участников Общества не должно быть более пятидесяти.

6.4. Любые соглашения участников Общества, направленные на ограничение прав любого другого участника по сравнению с правами, предоставляемыми действующим законодательством, ничтожны.

6.5. Участник Общества вправе продать или иным образом уступить свою долю в уставном капитале Общества или ее часть одному или нескольким участникам Общества без согласия других участников Общества.

6.6. Участники Общества имеют право преимущественной покупки доли (ее части) в уставном капитале Общества, продаваемой или отчуждаемой иным способом другим участником, пропорционально размеру своей доли. Соглашением участников Общества может быть предусмотрен иной порядок осуществления преимущественного права покупки.

6.7. Доля участника Общества может быть отчуждена до полной ее оплаты лишь в той части, в которой она уже оплачена.

6.8. Участник, желающий продать свою долю (ее часть), подает соответствующее заявление Генеральному директору Общества, в котором должно быть указано, кому из участников Общества он продает свою долю (ее часть), и цена продажи. Генеральный директор обязан немедленно известить других участников о предстоящей продаже доли в целях обеспечения их права преимущественной покупки.

6.9. Участник получает право на отчуждение своей доли (ее части) третьим лицам лишь после того, как другие участники в течение одного месяца после официального объявления о предстоящей продаже доли не воспользуются преимущественным правом покупки. Реализация доли третьим лицам допускается с согласия Общего собрания участников.

6.10. Согласие Общего собрания участников на приобретение доли участника третьим лицом является основанием для заключения участником сделки купли - продажи доли или иной сделки, влекущей переход права на долю в установленном законом порядке. Заключение сделки купли - продажи (иной сделки) является основанием для внесения изменений в Устав и Учредительный договор Общества в части, определяющей перечень участников Общества и размеры принадлежащих им долей.

К приобретателю доли (части доли) в уставном капитале Общества переходят все права и обязанности участника Общества, возникшие до уступки указанной доли (части доли), за исключением прав и обязанностей, предусмотренных абзацем вторым п. 2 ст. 8 и абзацем вторым п. 2 ст. 9 ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью". Ограничения, связанные с внесением вкладов в имущество Общества, установленные для определенного участника Общества, в случае отчуждения его доли (части доли) в отношении приобретателя доли (части доли) не действуют. Участник, уступивший свою долю (часть доли) в уставном капитале Общества, несет перед Обществом обязанность по внесению вклада в имущество, возникшую до уступки указанной доли (части доли), солидарно с ее приобретателем.

6.11. В случае, если участники Общества не воспользуются своим преимущественным правом покупки в течение месяца со дня извещения о предстоящей продаже доли, участник, желающий продать свою долю (ее часть), вправе обратиться к Общему собранию участников с письменной просьбой (запросом) дать согласие на реализацию доли третьим лицам. В

течение одного месяца Общее собрание участников должно дать согласие на продажу доли либо отказать в таком согласии.

6.12. Если в соответствии с решением Общего собрания участников отчуждение доли участника (ее части) третьим лицам невозможно, а другие участники Общества от ее покупки отказываются, участник вправе требовать от Общества заключения договора выкупа доли. Стоимость доли (ее части) определяется путем вычета суммы уставного капитала из стоимости чистых активов Общества. Если Общество и участник не смогут договориться об условиях выкупа доли, участник вправе заявить о выходе из участников Общества. В этом случае ему должна быть выплачена стоимость части имущества, соответствующей его доле в уставном капитале Общества, в порядке, способом и в сроки, которые предусмотрены законом и настоящим Уставом.

6.13. В случае приобретения доли участника (ее части) самим Обществом оно обязано реализовать ее другим участникам или третьим лицам в течение 1 (одного) года после приобретения в порядке, предусмотренном законом, либо уменьшить свой уставный капитал в установленном порядке.

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

6.15. При отказе участников Общества в согласии на переход или перераспределение доли к наследнику (правопреемнику) доля переходит к Обществу. При этом Общество обязано выплатить наследникам (правопреемникам) действительную стоимость доли, определяемую на основании данных бухгалтерской отчетности Общества за последний отчетный период, предшествующий дню смерти, реорганизации или ликвидации, либо с их согласия выдать им в натуре имущество такой же стоимости.

6.16. Участник Общества вправе заложить принадлежащую ему долю (часть доли) в уставном капитале Общества другому участнику Общества или третьему лицу с согласия решения Общего собрания участников Общества, принятого большинством голосов всех участников. При этом голос участника, который желает заложить свою долю (часть доли), при определении результатов голосования не учитывается.

6.17. Общество не вправе приобретать доли (части долей) в своем уставном капитале, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В случае если другие участники отказались от приобретения доли, а также в случае отказа в согласии на уступку доли (части доли) участнику Общества или третьему лицу, Общество обязано приобрести по требованию участника Общества принадлежащую ему долю (часть доли).

6.18. В случае обращения взыскания на долю (часть доли) участника Общества в уставном капитале Общества по долгам участника Общество вправе выплатить кредиторам действительную стоимость доли (часть доли) участника.

6.19. Участники Общества обязаны по решению Общего собрания участников вносить вклады в имущество Общества. Такое решение может быть принято большинством не менее 2/3 голосов от общего числа голосов участников.

6.20. Вклады в имущество Общества вносятся всеми участниками Общества пропорционально их доле в уставном капитале.

6.21. Вклады в имущество Общества вносятся деньгами, ценными бумагами, другими вещами или имущественными правами либо иными правами, имеющими денежную оценку.

6.22. Вклады в имущество Общества не изменяют размер и номинальную стоимость долей участников Общества в уставном капитале Общества.

7. ПОРЯДОК ВЫХОДА УЧАСТНИКА ИЗ ОБЩЕСТВА

7.1. При выходе из Общества единственного участника он должен либо уступить свою долю третьему лицу в порядке, предусмотренном действующим законодательством, либо в отношении Общества будет действовать гл. 14 Устава.

7.2. В случае если количество участников в Обществе возрастет, то Участник вправе в любое время выйти из Общества независимо от согласия других его участников. При этом выходящему из Общества участнику должна быть выплачена стоимость части имущества, соответствующей его доле в уставном капитале, в порядке, способом и в сроки, установленные настоящим Уставом и действующим законодательством.

7.3. При выходе из Общества участник подает соответствующее письменное заявление в Общее собрание участников. Заявление участника является свидетельством его выхода из Общества.

7.4. Выплаты выбывающим участникам начинаются с даты, утвержденной Общим собранием участников, но не позднее 6 (шести) месяцев после окончания финансового года.

8. ИСКЛЮЧЕНИЕ УЧАСТНИКА ИЗ ОБЩЕСТВА

8.1. Участники Общества, доли которых в совокупности составляют не менее чем 10% (десять процентов) уставного капитала Общества, вправе потребовать в судебном порядке исключения из Общества участника, который грубо нарушает свои обязанности либо своими действиями (бездействием) делает невозможной деятельность Общества или существенно ее затрудняет.

9. УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВОМ. ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ УЧАСТНИКОВ

9.1. Высшим органом управления Общества является Общее собрание участников. Один раз в год Общество проводит очередное Общее собрание.

Проводимые помимо очередного Общие собрания участников являются внеочередными.

Единоличным исполнительным органом является Генеральный директор.

9.2. К компетенции Общего собрания участников относятся:

9.2.1. Определение основных направлений деятельности Общества, а также принятие решения об участии в ассоциациях и других объединениях коммерческих организаций.

9.2.2. Изменение Устава Общества, в том числе изменение размера уставного капитала Общества, утверждение новой редакции Устава.

9.2.3. Внесение изменений в Учредительный договор.

9.2.4. Избрание Ревизионной комиссии (Ревизора) Общества и досрочное прекращение ее полномочий.

9.2.5. Избрание Генерального директора и досрочное прекращение его полномочий, установление размеров выплачиваемых ему вознаграждений и компенсаций.

9.2.6. Утверждение годовых отчетов годовых бухгалтерских балансов.

9.2.7. Принятие решения о распределении чистой прибыли Общества между участниками Общества.

9.2.8. Утверждение (принятие) документов, регулирующих внутреннюю деятельность Общества (внутренних документов Общества).

9.2.9. Принятие решения о размещении Обществом облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг.

9.2.10. Назначение аудиторской проверки, утверждение аудитора и определение размера оплаты его услуг.

9.2.11. Принятие решения о реорганизации или ликвидации Общества.

9.2.12. Назначение ликвидационной комиссии и утверждение ликвидационных балансов.

9.2.13. Создание филиалов и открытие представительств.

9.2.14. Предоставление участникам дополнительных прав или возложение на участников дополнительных обязанностей.

9.2.15. Возложение дополнительных обязанностей на определенного участника при условии, если участник Общества, которому принадлежат такие дополнительные права, голосовал за принятие такого решения или дал письменное согласие.

9.2.16. Прекращение или ограничение дополнительных прав, а также прекращение дополнительных обязанностей.

9.2.17. Утверждение денежной оценки неденежных вкладов в уставный капитал, вносимых участниками Общества или принимаемыми в Общество третьими лицами.

9.2.18. Залог участником своей доли другому участнику Общества или третьему лицу.

9.2.19. Решение о внесении участниками вкладов в имущество Общества.

9.2.20. Решение о совершении Обществом сделки, в совершении которой имеется заинтересованность согласно ст. 45 ФЗ "Об обществах с

ограниченной ответственностью", а также решение о совершении крупной сделки согласно ст. 46 ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью".

9.2.21. Распределение доли, принадлежащей Обществу, между участниками Общества или продажа доли, принадлежащей Обществу, некоторым участникам Общества или третьим лицам.

9.2.22. Выплата действительной стоимости имущества участниками Общества при обращении взыскания на долю в уставном капитале одного из участников Общества.

9.2.23. Определение условий оплаты труда Генерального директора и заместителей Генерального директора Общества, а также руководителей филиалов и представительств.

9.2.24. Утверждение Положения о Генеральном директоре Общества.

9.2.25. Решение вопросов, предусмотренных пп. 9.2.1-9.2.22, относится к исключительной компетенции Общего собрания участников Общества.

Решение вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания участников, не может быть передано исполнительному органу.

Общее собрание участников не вправе принимать решения по вопросам, не включенным в повестку дня и не отнесенным к его компетенции.

9.3. Решения по вопросам, предусмотренным пп. 9.2.2, 9.2.13, 9.2.15, 9.2.19, принимаются большинством не менее 2/3 голосов от общего числа голосов участников Общества. Решения по вопросам, предусмотренным пп. 9.2.3, 9.2.11, 9.2.14, 9.2.16, 9.2.17, 9.2.21, 9.2.22 принимаются участниками (представителями участников) единогласно. Решения по вопросам, предусмотренным пп. 9.2.1, 9.2.4 - 9.2.10, 9.2.12, 9.2.18, 9.2.23, 9.2.24, принимаются участниками (представителями участников) большинством голосов от общего числа голосов участников Общества.

9.4. Решение о совершении крупной сделки (подп. 9.2.20 Устава), связанной с приобретением, отчуждением или возможностью отчуждения Обществом прямо или косвенно имущества, стоимость которого составляет свыше 25% стоимости имущества Общества, принимается большинством голосов от общего числа голосов участников Общества. Решение о совершении сделки, в которой имеется заинтересованность Генерального директора или участника Общества, имеющего более 20% голосов от общего числа голосов участников Общества (подп. 9.2.20 Устава), принимается Общим собранием участников большинством голосов от общего числа голосов участников Общества, не заинтересованных в ее совершении.

9.5. Собрание ведет Председатель Общего собрания участников, выбранный из состава участников Общества.

9.6. Решения Общего собрания участников принимаются открытым голосованием.

9.7. Решение Общего собрания участников, принятое с нарушением требований федеральных законов, иных правовых актов РФ, Устава Общества и нарушающее права и законные интересы участника Общества, может быть признано судом недействительным по заявлению участника Общества, не

принимавшего участия в голосовании или голосовавшего против оспариваемого решения.

9.8. Если не собран кворум, то собрание распускается. Повторное собрание назначается не позднее чем через 30 дней.

9.9. Между очередными собраниями должно пройти не более 15 месяцев.

9.9.1. Очередное Общее собрание участников Общества, на котором утверждаются годовые результаты деятельности Общества, проводится не ранее чем через 2 месяца и не позднее чем через 4 месяца после окончания финансового года.

9.10. Генеральный директор Общества утверждает повестку дня и организует подготовку к проведению Общих собраний участников Общества. Генеральный директор Общества обязан известить участников о дате и месте проведения Общего собрания участников, повестке дня, обеспечить ознакомление участников с документами и материалами, выносимыми на рассмотрение Общего собрания участников, и осуществить другие необходимые действия не позднее чем за 30 дней до даты проведения собрания. Общее собрание участников не вправе принимать решения по вопросам, не включенным в повестку дня.

9.11. Сообщение участникам о проведении Общего собрания участников осуществляется путем направления им заказного письма, которое должно содержать все необходимые сведения, предусмотренные Федеральным законом РФ "Об обществах с ограниченной ответственностью".

9.12. К информации и материалам, подлежащим предоставлению участникам Общества при подготовке Общего собрания участников, относятся: годовой отчет Общества, заключение Ревизионной комиссии (Ревизора) Общества и аудитора по результатам проверки годовых отчетов годовых бухгалтерских балансов Общества; сведения о кандидатурах на должность Генерального директора, в Ревизионную комиссию (Ревизоры) Общества; проект изменений и дополнений, вносимых в учредительные документы Общества или учредительные документы Общества в новой редакции; проекты внутренних документов Общества, а также иная информация (материалы), предусмотренная Уставом.

9.12.1. Указанные в п. 9.12 информация и материалы должны быть предоставлены всем участникам Общества для ознакомления в помещении исполнительного органа. Общество обязано по требованию участника Общества предоставить ему копии указанных документов. Плата, взимаемая Обществом за предоставление данных копий, не может превышать затраты на их изготовление.

9.13. Любой участник Общества вправе вносить предложения о включении в повестку дня Общего собрания участников Общества дополнительных вопросов не позднее чем за 15 (пятнадцать) дней до его проведения. В этом случае орган или лица, созывающие собрание, обязаны не позднее чем за 10 (десять) дней до его проведения уведомить всех участников Общества заказным письмом.

9.14. Внеочередные собрания созываются по инициативе Генерального директора, по требованию аудитора, а также участников, обладающих в совокупности не менее чем 10% (десятью процентами) от общего числа голосов участников Общества.

9.15. В случае принятия решения о проведении внеочередного собрания участников Общества указанное собрание должно быть проведено не позднее 45 (сорока пяти) дней со дня получения требования о его проведении. Расходы, связанные с проведением внеочередного собрания, определяются Общим собранием участников.

9.16. Генеральный директор Общества должен в течение 5 (пяти) дней после поступления требования о созыве внеочередного Общего собрания принять решение о созыве или об отказе в созыве Общего собрания участников.

9.17. Решение Генерального директора Общества об отказе от созыва внеочередного Общего собрания участников по требованию участников, Ревизионной комиссии (Ревизора) или аудитора может быть обжаловано в суд.

9.18. В случае, если в течение 5 дней с даты предъявления требования аудитора или участников, обладающих в совокупности не менее чем 10% от общего числа голосов участников, не принято решение о созыве внеочередного Общего собрания участников или принято решение об отказе от его созыва, внеочередное Общее собрание может быть созвано лицами, требующими его созыва. Все расходы по созыву и проведению внеочередного Общего собрания осуществляются за счет Общества.

9.19. Голосование на Общем собрании проводится закрыто (тайно), если этого требуют участники, обладающие не менее чем 80% голосов от общего числа голосов, которыми обладают присутствующие на собрании участники (представители участников). В остальных случаях все решения принимаются открытым голосованием.

9.20. Решение Общего собрания участников может быть принято без проведения собрания (совместного присутствия участников Общества для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование) путем заочного голосования (опросным путем). Такое голосование может быть проведено путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, обеспечивающей аутентичность передаваемых и принимаемых сообщений и их документальное подтверждение.

9.21. Решения Общего собрания участников по вопросу определения условий оплаты труда Генерального директора и заместителей Генерального директора Общества, руководителей филиалов и представительств, а также утверждение годовых бухгалтерских балансов и бухгалтерской отчетности не могут быть приняты путем проведения заочного голосования.

9.22. Порядок проведения заочного голосования определяется Положением о проведении Общего собрания участников.

9.23. Участник вправе обратиться в суд с заявлением о признании недействительным решения Общего собрания, принятого с нарушением действующего законодательства, Учредительного договора или настоящего Устава, если участник не присутствовал на Общем собрании либо голосовал против принятого решения.

10. ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ОБЩЕСТВА

10.1. Единоличным исполнительным органом Общества является Генеральный директор. Генеральным директором может быть избран участник (представитель участника - юридического лица) Общества либо любое другое лицо, обладающее, по мнению большинства участников Общества, необходимыми знаниями и опытом.

10.2. Генеральный директор, не являющийся участником Общества, может участвовать в Общем собрании участников с правом совещательного голоса.

10.3. Срок полномочий Генерального директора составляет 1 (один) год. Генеральный директор может переизбираться неограниченное число раз.

10.4. Генеральный директор обязан в своей деятельности соблюдать требования действующего законодательства, руководствоваться требованиями настоящего Устава, решениями органов управления Общества, принятыми в рамках их компетенции, а также заключенным Обществом договорами и соглашениями, в том числе заключенными с Обществом трудовым договором.

10.5. Генеральный директор обязан действовать в интересах Общества добросовестно и разумно. По требованию участников (участника) он обязан возместить убытки, не обусловленные обычным коммерческим риском, причиненные им Обществу, если иное не вытекает из закона или договора.

10.6. Генеральный директор руководит текущей деятельностью Общества и решает все вопросы, которые не отнесены настоящим Уставом и законом к компетенции Общего собрания участников Общества.

10.7. Генеральный директор Общества:

- без доверенности действует от имени Общества, в том числе представляет его интересы и совершает сделки;
- выдает доверенности на право представительства от имени Общества, в том числе доверенности с правом передоверия;
- издает приказы о назначении на должности работников Общества, об их переводе и увольнении, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
- рассматривает текущие и перспективные планы работ;
- обеспечивает выполнение планов деятельности Общества;
- утверждает правила, процедуры и другие внутренние документы Общества, за исключением документов, утверждение которых отнесено настоящим Уставом к компетенции Общего собрания участников Общества;
- определяет организационную структуру Общества;

- обеспечивает выполнение решений Общего собрания участников;
- подготавливает материалы, проекты и предложения по вопросам, выносимым на рассмотрение Общего собрания участников;
- распоряжается имуществом Общества в пределах, установленных Общим собранием участников, настоящим Уставом и действующим законодательством;
- утверждает штатные расписания Общества, филиалов и представительств Общества;
- открывает расчетный, валютный и другие счета Общества в банковских учреждениях, заключает договоры и совершает иные сделки, выдает доверенности от имени Общества;
- утверждает договорные тарифы на услуги и продукцию Общества;
- организует бухгалтерский учет и отчетность;
- представляет на утверждение Общего собрания участников годовой отчет и баланс Общества;
- принимает решения по другим вопросам, связанным с текущей деятельностью Общества.

10.8. В качестве единоличного исполнительного органа Общества может выступать только физическое лицо, за исключением передачи полномочий по договору управляющему в соответствии со ст. 42 ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью".

10.9. Контракт с Генеральным директором от имени Общества подписывается лицом, председательствовавшим на Общем собрании участников Общества, на котором был избран Генеральный директор, или одним из участников Общего собрания участников Общества, уполномоченным решением Общего собрания участников Общества.

10.10. Заместители Генерального директора назначаются Генеральным директором в соответствии со штатным расписанием и возглавляют направления работы в соответствии с распределением обязанностей, утверждаемым Генеральным директором. Заместители Генерального директора действуют в пределах своей компетенции по доверенности от имени Общества. При отсутствии Генерального директора, а также в иных случаях, когда Генеральный директор не может исполнять своих обязанностей, его функции исполняет назначенный им заместитель.

10.11. Общество вправе передать по договору полномочия своего единоличного исполнительного органа управляющему.

11. УЧЕТ ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

11.1. Для проверки и подтверждения правильности годовых отчетов и бухгалтерских балансов Общество вправе по решению Общего собрания участников привлечь профессионального аудитора (аудиторскую фирму), не связанного имущественными интересами с Обществом, лицом, осуществляющим функции Генерального директора, и участниками Общества.

11.2. Аудиторская проверка может быть проведена также по требованию любого участника. В случае проведения такой проверки оплата услуг аудитора осуществляется за счет участника Общества, по требованию которого она проводится.

11.3. Привлечение аудитора для проверки и подтверждения правильности годовых отчетов и бухгалтерских балансов Общества обязательно в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

11.4. Аудитор проводит проверку годовых отчетов и бухгалтерских балансов Общества до их утверждения Общим собранием участников Общества. Общее собрание участников не вправе утверждать годовые отчеты и бухгалтерские балансы Общества при отсутствии заключений аудитора.

11.5. Аудитор вправе привлекать к своей работе экспертов и консультантов, работа которых оплачивается за счет Общества.

11.6. Аудитор обязан потребовать созыва внеочередного Общего собрания участников, если возникла серьезная угроза интересам Общества.

12. ИМУЩЕСТВО, УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ

12.1. Имущество Общества образуется за счет вкладов в уставный капитал, а также за счет иных источников, предусмотренных действующим законодательством РФ. В частности, источниками образования имущества Общества являются:

- уставный капитал Общества;
- доходы, получаемые от оказываемых Обществом услуг;
- кредиты банков и других кредиторов;
- вклады участников;
- безвозмездные или благотворительные взносы и пожертвования организаций, предприятий, граждан;
- иные источники, не запрещенные законодательством.

12.2. Резервный фонд образуется за счет ежегодных отчислений в размере не более 5% от чистой прибыли до тех пор, пока сумма резервного фонда не достигнет 15% уставного капитала Общества. Если после достижения указанного размера резервный фонд будет израсходован, отчисления в него возобновляются вплоть до полного восстановления.

Резервный фонд предназначен для покрытия убытков Общества и не может быть использован для иных целей.

12.3. Общество вправе образовывать иные фонды, отчисления в которые осуществляются в размерах и порядке, установленных Общим собранием участников.

12.4. Имущество Общества может быть изъято только по вступившему в законную силу решению суда.

12.5. Общество может объединить часть своего имущества с имуществом иных юридических лиц для совместного производства товаров, выполнения работ и оказания услуг, а также в иных целях, не запрещенных законом.

12.6. Общество осуществляет учет результатов работ, ведет оперативный, бухгалтерский и статистический учет по нормам, действующим в Российской Федерации.

12.7. Организацию документооборота в Обществе осуществляет Генеральный директор.

12.8. Общество хранит следующие документы:

- учредительные документы Общества, а также изменения и дополнения;
- протокол (протоколы) Общего собрания учредителей Общества, содержащий решение о создании Общества и об утверждении денежной оценки неденежных вкладов в уставный капитал, 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;

- Положения о филиалах и представительствах;

- документы, связанные с эмиссией облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг;

- протоколы Общих собраний участников и Ревизионной комиссии (Ревизора), аудитора, государственных и муниципальных органов финансового контроля;

- заключения аудитора, государственных и муниципальных органов финансового контроля;

- иные документы, предусмотренные федеральными законами и иными правовыми актами РФ, Уставом Общества, внутренними документами, решениями Общего собрания участников и исполнительного органа Общества.

Местом нахождения исполнительного органа считается место государственной регистрации Общества.

12.9. Перечисленные в п. 12.8 настоящего Устава документы хранятся по адресу:

г. Красноярск, ул. Маерчака, д.40,офис 416, и должны быть доступны для ознакомления участникам Общества, а также другим заинтересованным лицам в любой рабочий день. Ознакомление с документами, относящимися к коммерческой тайне, регулируется Положением, утверждаемым Общим собранием участников.

12.10. Общество обязано в случае публичного размещения облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг ежегодно публиковать годовые отчеты и бухгалтерские балансы.

12.11. Финансовый год Общества совпадает с календарным годом. Первый финансовый год заканчивается 31 декабря 2011 года.

12.12. Генеральный директор и главный бухгалтер Общества несут личную ответственность за соблюдение порядка ведения, достоверность учета и отчетности.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИБЫЛИ

13.1. Решение о распределении прибыли принимает Общее собрание участников.

13.1.1. Общество вправе ежеквартально (раз в полгода или раз в год) принимать решение о распределении своей чистой прибыли между участниками Общества.

13.2. Часть чистой прибыли, подлежащей распределению, распределяется пропорционально вкладам в уставный капитал Общества.

13.3. Общество не вправе принимать решение о распределении своей прибыли между участниками Общества и не вправе выплачивать участникам прибыль, решение о распределении которой было принято, если:

- на момент принятия такого решения Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) или если указанные признаки проявятся у Общества в результате принятия такого решения;

- 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 настоящим Уставом и действующим законодательством РФ.

14. ЛИКВИДАЦИЯ И РЕОРГАНИЗАЦИЯ

14.1. Общество может быть добровольно реорганизовано в порядке, предусмотренном законом. Реорганизация Общества может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования. При реорганизации вносятся соответствующие изменения в учредительные документы Общества.

14.2. Не позднее 30 дней с даты принятия решения о реорганизации Общество в письменной форме уведомляет об этом своих кредиторов. Права кредиторов, возникающие в связи с реорганизацией Общества, определяются законом.

14.3. Реорганизация Общества осуществляется в порядке, определяемом действующим законодательством РФ.

14.4. Общество может быть ликвидировано добровольно либо по решению суда по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ.

14.5. Ликвидация Общества влечет за собой его прекращение без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам. Ликвидация Общества осуществляется в порядке, установленном Гражданским кодексом РФ, другими законодательными актами, с учетом положений настоящего Устава.

14.6. Решение о добровольной ликвидации Общества и назначении ликвидационной комиссии принимается Общим собранием по предложению Генерального директора или участника Общества.

14.7. Общее собрание участников обязано незамедлительно письменно сообщить органу, осуществляющему государственную регистрацию, о принятии решения о ликвидации Общества для внесения в Единый государственный реестр юридических лиц сведений о том, что Общество находится в процессе ликвидации.

14.8. Общее собрание участников устанавливает в соответствии с законодательством порядок и сроки ликвидации Общества, назначает ликвидационную комиссию в составе Председателя, Секретаря и членов ликвидационной комиссии. Число членов ликвидационной комиссии, включая Председателя и Секретаря, не может быть менее трех.

14.9. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят все полномочия по управлению делами Общества, в том числе по представлению Общества в суде. Все решения ликвидационной комиссии принимаются простым большинством голосов от общего числа членов комиссии. Протоколы заседаний ликвидационной комиссии подписываются Председателем и Секретарем.

14.10. Председатель ликвидационной комиссии представляет Общество по всем вопросам, связанным с ликвидацией Общества, в отношениях с кредиторами, должниками Общества и с участниками, а также с иными организациями, гражданами и государственными органами, выдает от имени Общества доверенности и осуществляет другие необходимые исполнительно - распорядительные функции.

14.11. Имущество Общества реализуется по решению ликвидационной комиссии.

14.12. Денежные средства, полученные в результате реализации имущества Общества после удовлетворения требований кредиторов, распределяются между участниками пропорционально их доле участия в уставном капитале.

14.13. При реорганизации или прекращении деятельности Общества все документы (управленческие, финансово - хозяйственные, по личному составу и др.) передаются в соответствии с установленными правилами предприятию - правопреемнику.

При отсутствии правопреемника документы постоянного хранения, имеющие научно - историческое значение, передаются на государственное хранение в государственные архивные учреждения, документы по личному составу (приказы, личные дела, лицевые счета и т.п.) передаются на хранение в архив административного округа, на территории которого находится Общество. Передача и упорядочение документов осуществляется силами и за счет средств Общества в соответствии с требованиями архивных органов.

14.14. Ликвидация Общества считается завершенной с момента внесения органом государственной регистрации соответствующей записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

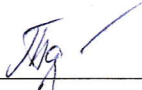
14.15. Полномочия ликвидационной комиссии прекращаются с момента завершения ликвидации Общества.

_____ **Романенко Игорь Викторович**
(подпись единственного учредителя)

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

Я, Тарзими́на Екатерина Вадимовна 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 на тему: «Совершенствование производственно-технологической деятельности предприятия сервиса (на примере ООО «СР»»)», (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.

Тарзими́на Е.В.

 13.06.16

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 экземпляре.

Список использованных источников 30 наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру.

« 28 » « июль » 2016г

Тарз

Тарзими́на Е.В.

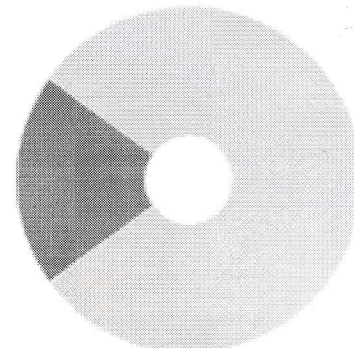
Уважаемый пользователь! Обращаем ваше внимание, что система «Антиплагиат» отвечает на вопрос, является ли тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

Отчет о проверке № 1

дата выгрузки: 24.06.2016 10:47:17
 пользователь: shulipina@kspu.ru / ID: 979802
 отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»
 на сайте <http://www.antiplagiat.ru>

Информация о документе

№ документа: 103
 Имя исходного файла: диплом на антиплагиат.docx
 Размер текста: 140 кБ
 Тип документа: Не указано
 Символов в тексте: 513605
 Слов в тексте: 67168
 Число предложений: 2991



Оригинальность: 80.18%

Заимствования: 19.82%

Цитирование: 0%

Информация об отчете

Дата: Отчет от 24.06.2016 10:47:17 - Последний готовый отчет
 Комментарий: не указано
 Оценка оригинальности: 80.18%
 Заимствования: 19.82%
 Цитирование: 0%

Источники

| Доля в тексте | Источник | Ссылка | Дата | Найдено в |
|---------------|---|---|------------------|------------------------|
| 7.22% | [1] Организация приемов и банкетов (на примере предприятия "Центр здорового питания "Богатырь") | http://otherreferats.allbest.ru | раньше 2011 года | Модуль поиска Интернет |
| 7.1% | [2] не указано | http://window.edu.ru | раньше 2011 года | Модуль поиска Интернет |
| 6.81% | [3] не указано | http://ref.by | раньше 2011 года | Модуль поиска Интернет |

Проверил: *R*

Рудзитис Т. А.
 К.Ф.Н., доцент кафедры
 экономики и управления
 КТФУ им. В.Ф. Астаурова